

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARIANELLO

Seduta del 06/05/2026

FATTO

La ricorrente, correntista dell'intermediario convenuto, riferisce che in data 04/07/2025 riceveva una telefonata da un apparente addetto all'assistenza clienti della banca, il quale comunicava la rilevazione di un'operazione anomala sul conto ed il successivo trasferimento della chiamata alle forze dell'ordine. La comunicazione veniva effettivamente inoltrata a un secondo interlocutore, che si presentava come un operatore della Questura.

Tale soggetto prospettava all'istante la necessità di effettuare l'immediata esecuzione di un bonifico di rilevante importo verso un conto corrente temporaneamente intestato alla medesima, in quanto il rapporto originario sarebbe risultato compromesso da accessi fraudolenti.

Pertanto la ricorrente si recava presso la filiale e disponeva il bonifico secondo le indicazioni ricevute, senza che l'operatore presente allo sportello richiedesse ulteriori verifiche o manifestasse perplessità in merito alla natura ed urgenza dell'operazione.

La stessa si avvedeva del raggio subito pochi minuti dopo l'esecuzione dell'operazione e tornava presso la medesima filiale per chiedere l'immediata revoca del bonifico, atteso che dall'*app* risultava ancora possibile procedere al *recall*. Tuttavia, nonostante la tempestività della richiesta, la revoca non veniva eseguita.

L'istante, in seguito ad ulteriori accertamenti, scopriva che il conto corrente destinatario del bonifico non risultava alla medesima intestato, bensì a un soggetto sconosciuto.

Per le ragioni sopra esposte, quindi, sussiste un grave inadempimento da parte del convenuto per avere eseguito l'operazione senza adottare le necessarie cautele e per non avere dato seguito alla

tempestiva richiesta di revoca, nonché un inadempimento da parte dell'intermediario del beneficiario per aver consentito, in assenza dei dovuti controlli, l'accredito su un conto corrente non intestato alla ricorrente.

Quest'ultima, in sede di conclusioni, chiede il rimborso di € 9.800,00 o, in alternativa, il risarcimento dei danni in pari misura.

L'intermediario afferma che il ricorso deve essere dichiarato infondato nel merito, poiché il bonifico urgente oggetto di contestazione è stato autorizzato personalmente dalla cliente, la quale ha prestato il proprio consenso all'operazione secondo le modalità previste dal contratto e dalla disciplina di cui al D.lgs. n. 11/2010.

Ne consegue che non sarebbe applicabile la disciplina sui pagamenti non autorizzati, trattandosi di un'operazione regolarmente disposta dalla titolare del conto, seppure nell'ambito di una truffa posta in essere da terzi.

Il resistente evidenzia che, una volta ricevuto l'ordine di pagamento completo e conforme all'identificativo unico indicato dalla cliente, l'istituto era tenuto a darvi esecuzione e non poteva rifiutare l'operazione in assenza di segnalazioni, *alert* antifrode o anomalie riconducibili ai sistemi di controllo disponibili al momento dell'istruttoria.

Infatti prima dell'esecuzione del bonifico sono stati effettuati i controlli previsti sulle coordinate del beneficiario senza che emergessero elementi ostativi, atteso che l'IBAN indicato non risultava segnalato in alcuna *black list* interbancaria né presentava profili di rischio tali da giustificare il blocco dell'operazione.

Inoltre la causale inserita da controparte, riconducibile ad un trasferimento di fondi personali, rientrava nella normale operatività bancaria e non era tale da destare sospetti oppure attivare meccanismi automatici di prevenzione.

Il convenuto rileva, infine, che presso le filiali risultava già attiva una specifica campagna informativa di prevenzione delle frodi, visibile al pubblico e finalizzata a sensibilizzare la clientela sui rischi connessi a richieste di pagamento urgenti provenienti da sedicenti operatori bancari o dalle forze dell'ordine.

Ne deriva che il comportamento della ricorrente risulta caratterizzato da profili di colpa grave, avendo la stessa: - dato seguito alle istruzioni di soggetti sconosciuti; - creduto all'esistenza di un conto temporaneamente a lei intestato; - disposto il trasferimento delle somme senza effettuare verifiche autonome facilmente accessibili.

Il personale della banca, non appena appresa la natura fraudolenta dell'operazione, si è prontamente attivato tramite l'inserimento di una richiesta di revoca del bonifico e l'attivazione del proprio servizio antifrode, nonché segnalando l'accaduto all'intermediario del beneficiario. Purtroppo tali iniziative non hanno sortito esito positivo in ragione della rapidità di esecuzione del bonifico urgente e dell'assenza di fondi disponibili sul conto del destinatario.

Il resistente chiede in via principale all'Arbitro di rigettare il ricorso per infondatezza e, in via graduata, di determinare l'entità delle somme dovute qualora dovesse essere ravvisato un concorso di colpa tra le parti.

In sede di repliche la ricorrente contesta l'affermazione di controparte secondo cui sarebbero stati effettuati i necessari controlli sull'IBAN di destinazione, dal momento che il conto del beneficiario non risultava intestato alla ricorrente bensì a un soggetto terzo del tutto estraneo.

Qualora tali controlli fossero stati realmente svolti, l'anomalia sarebbe stata immediatamente rilevata ed interrotta l'operazione.

La truffa si fondava proprio sulla falsa rappresentazione dell'intestazione del conto del beneficiario e, pertanto, un controllo sostanziale sull'intestatario del rapporto avrebbe consentito di accertare la palese difformità soggettiva tra ordinante e beneficiario.

Nel caso di specie, inoltre, erano presenti molteplici indici di elevato rischio - ovvero l'importo rilevante del bonifico, l'urgenza dell'operazione, l'utilizzo di un IBAN mai adoperato in precedenza ed il contesto di forte pressione psicologica - che avrebbero imposto da parte dell'intermediario l'attivazione di presidi

rafforzati e non un mero controllo formale. Ne deriva che il convenuto, rivestendo la qualifica di operatore professionale, era tenuto a svolgere verifiche sostanziali e coerenti con la diligenza tecnica richiesta, non potendo limitarsi alla sola correttezza formale dell'identificativo unico.

Il resistente afferma, in sede di controrepliche, che la contestazione relativa ai controlli sull'intestazione del conto del beneficiario si fonda su un presupposto giuridico errato, poiché la filiale ordinante non dispone, a livello normativo e di prassi interbancaria, di sistemi di accesso ai dati anagrafici del conto di destinazione. I controlli eseguibili si limitano alla validità tecnica e formale dell'identificativo unico indicato dalla cliente. La ricorrente ha richiesto e sottoscritto un'operazione di trasferimento fondi a proprio favore, indicando autonomamente le coordinate bancarie del beneficiario, circostanza che ha qualificato l'operazione come regolarmente autorizzata ai sensi della normativa sui servizi di pagamento.

La consapevolezza dell'inesistenza di un conto "temporaneamente assegnato" presso altro intermediario avrebbe dovuto indurre la cliente ad astenersi dall'eseguire le istruzioni provenienti da un soggetto sconosciuto, non potendo tale valutazione essere demandata alla banca sulla base di informazioni non comunicate allo sportello. Anche l'avversa contestazione secondo cui sarebbero stati omessi controlli sostanziali sull'IBAN si fonda su un'errata interpretazione della disciplina applicabile, atteso che all'epoca dei fatti non era previsto alcun obbligo di verifica della corrispondenza tra il nominativo del beneficiario e l'intestatario del conto. Il convenuto rileva, infine, che il bonifico urgente per sua natura diviene irrevocabile una volta immesso nel circuito interbancario e che la richiesta di revoca è intervenuta quando l'operazione era già stata eseguita.

In tale contesto, l'unica attività consentita all'intermediario era l'attivazione della procedura di recupero, che è stata tempestivamente avviata secondo le prassi interbancarie.

DIRITTO

La presente controversia attiene alla richiesta di parte ricorrente relativa al disconoscimento di un bonifico per complessivi € 9.800,00, effettuato a beneficio di un terzo soggetto.

Occorre rilevare che l'operazione contestata risulta essere stata eseguita il 04/07/2025 e, pertanto, ricade nell'ambito di applicazione del D.lgs. 27/01/2010, n. 11, di attuazione della Direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD), come modificato dal D.lgs. 15/12/2017, n. 218, di recepimento della Direttiva UE 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), entrato in vigore il 13/01/2018.

In particolare, le fonti normative che regolano la *strong customer authentication* (c.d. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD 2, nell'articolo 10-*bis* del D.lgs. n. 10/2011, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14/09/2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (in particolare, il parere dell'EBA del 21/06/2019).

Come costantemente rilevato da questo Arbitro, la normativa novellata ha rafforzato il regime di speciale protezione e di *favor probatorio* a beneficio degli utenti, introdotto dal D.lgs. n. 11/2010 *ante* modifica, ripetutamente evidenziato da numerose decisioni dell'ABF (*ex plurimis*, Collegio di Coordinamento ABF, n. 21285/2021; n. 991/2014; n. 5304/2014; n. 3498/2012).

La disciplina richiamata prevede che il rischio di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento ricada, in prima battuta, sull'intermediario, il quale può sottrarsi all'obbligo di rimborso delle somme fraudolentemente sottratte fornendo la prova del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, ai sensi del combinato disposto degli artt. 7 e 12, co. 4, D. lgs. n. 11/2010, e della Sez. IV, § 2, del Provvedimento Banca d'Italia del 05/07/2011.

Il ricorso è fondato e merita parziale accoglimento per le considerazioni che seguono.

La ricorrente in sede di denuncia dichiara di aver interagito, in data 04/07/2025, tramite *sms* e

telefonate di tipo manipolativo con sedicenti operatori dell'intermediario e delle forze dell'ordine e di avere disposto il bonifico contestato nel timore di subire un'abusiva intrusione sul proprio conto corrente.

L'istante dichiara di essere stata raggirata perché avrebbe disposto l'operazione esclusivamente in base all'erronea convinzione che il conto di destinazione del bonifico le fosse stato temporaneamente assegnato dall'intermediario.

Tale circostanza risulta comprovata dalla causale del pagamento, in cui risulta testualmente indicata la locuzione *"bonifico verso i miei conti"*.

Premesso quanto sopra, a fronte del disconoscimento di operazioni fraudolente da parte dell'utente, incombe sul prestatore di servizi di pagamento l'onere di provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata ai sensi degli artt. 10, c. 1 e 2 e 10-bis del d.lgs. n. 11/2010. In mancanza di tale dimostrazione, l'intermediario sopporta integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute.

Nel caso di specie si evince, dalla documentazione prodotta in atti, che l'istante ha effettuato personalmente e volontariamente il bonifico contestato, successivamente rivelatosi truffaldino.

La volontarietà dell'operazione effettuata dalla ricorrente, pertanto, comporta che la stessa non risulta assoggettata al regime di responsabilità ed allo speciale *favor* probatorio previsto dagli artt. 10 e ss. del D.lgs. n. 11/2010 (c.d. PSD2) per le operazioni non autorizzate, rientrando nella previsione di cui agli artt. 5 e 17 della citata normativa (in senso conforme, Collegio ABF Roma, n. 9172/2024).

Ne consegue che la ricorrente è incorsa in una fattispecie di colpa grave.

Alla luce delle dichiarazioni di natura confessoria rese in sede di denuncia, infatti, l'istante ammette di avere ricevuto una chiamata da un numero non riconducibile all'intermediario ed anche le interlocuzioni effettuate con i sedicenti operatori risultano poste in essere con modalità comunicative non utilizzate dalla banca per i contatti con la clientela.

Gli elementi sopra indicati consentono, quindi, di ricondurre la presente fattispecie alla truffa effettuata tramite il c.d. *smishing/vishing*, per la quale i Collegi sono soliti ritenere che *"il cliente è vittima di una colpevole credulità"* (in senso conforme, Collegio di Coordinamento ABF, n. 3498/2012).

In tale ipotesi l'aggiramento dei presidi di sicurezza e la circonvenzione dell'utente si realizzano con metodi ormai piuttosto noti (*e-mail*, *sms* e telefonate civetta, false comunicazioni di scadenza, invito all'aggiornamento di *database*) che la stessa, dispiegando un minimo di diligenza, sarebbe oggettivamente in grado di schivare, anche per le accresciute campagne di informazione e sensibilizzazione che i *media* e gli stessi intermediari hanno da tempo attuato.

La mancata riferibilità della fattispecie in esame al novero delle "operazioni non autorizzate" non comporta, peraltro, che il convenuto sia da ritenere senz'altro esente - in modo automatico ed in misura compiuta - da ogni responsabilità. Occorre, infatti, valutare il comportamento che l'intermediario ha tenuto nel caso concreto e verificare se tale contegno abbia apportato un contributo causale - valutato alla luce del rapporto contrattuale intercorrente con la cliente ai sensi dell'art. 1227 c.c. - alla verifica dell'evento (Collegio ABF Napoli, n. 6488/2023).

Pertanto, alla luce della documentazione prodotta in atti, occorre verificare se sussistano gli indici di frode identificati dall'art. 8 del D.M. n. 112/2007 che, tuttavia, non hanno un valore precettivo diretto ma rappresentano soltanto degli utili indicatori per identificare anomalie e scenari di frode anche ai sensi dell'art. 2 del Regolamento EBA n. 2018/389, in base al quale gli intermediari sono tenuti a predisporre meccanismi in grado di rilevare le operazioni di pagamento non autorizzate o fraudolente (ad esempio con riguardo al numero, alla tipologia, all'importo, al tempo di esecuzione e alla riconducibilità delle operazioni al medesimo beneficiario).

Il Collegio può, quindi, valorizzare anche indici di frode ulteriori rispetto a quelli previsti dal D.M. n. 112/2007 in presenza di un'operatività anomala rispetto alle movimentazioni storiche della ricorrente (ad esempio con riguardo alla riconducibilità delle operazioni al medesimo beneficiario), ove vi sia un'evidenza delle stesse.

Nel caso concreto, infatti, sussistono profili di evidente atipicità con riguardo al beneficiario ed alla causale indicati (ovvero la medesima ricorrente ed il *“bonifico verso i miei conti”*), i quali non appaiono coerenti con la natura del trasferimento posto in essere dalla cliente. Tale elemento, di per sé sintomatico di un'operatività non ordinaria, avrebbe dovuto ragionevolmente rappresentare un segnale di allerta meritevole di maggiore approfondimento da parte dell'intermediario.

In altre precedenti decisioni, infatti, i Collegi ABF hanno valorizzato l'omonimia tra il disponente ed il beneficiario come elemento idoneo ad attenuare la colpa della ricorrente (in senso conforme, Collegio ABF Napoli, n. 1946/2024, secondo cui: *“uno degli elementi che ha contribuito alla falsa rappresentazione creata dal malfattore per indurre la ricorrente a dare seguito alla transazione è sicuramente il beneficiario apparente del bonifico, che recava denominazione identica a quella della società ricorrente”*).

Nell'operazione disposta dall'istante appare sussistere un imprescindibile contributo causale apportato dal resistente, il quale ha difettato, ai sensi della normativa antiriciclaggio, nell'operazione di identificazione del beneficiario dell'operazione fraudolenta.

La violazione dell'obbligo di *“adeguata verifica”*, infatti, deve coniugarsi con gli ulteriori obblighi incombenti sul convenuto, quali il dovere di sana e prudente gestione ed i generali principi di correttezza e buona fede (Collegio ABF Napoli, n. 9801/2023).

Il resistente, infine, ha fornito evidenza di avere inserito prontamente una richiesta di *recall* alle ore 13:10 del 04/07/2025 nonché di avere provveduto, tramite il proprio reparto anti-frodi, alla segnalazione della truffa all'omologa struttura del PSP del beneficiario ricevendo, nella giornata successiva, riscontro negativo circa la presenza di fondi sul predetto rapporto.

Tenuto conto di tutte le predette circostanze, della condotta tenuta dall'intermediario e di tutti gli altri elementi desumibili dal caso concreto, il Collegio ritiene equo imputare a parte ricorrente il concorso di colpa nella causazione dell'evento dannoso in una misura pari al 50 per cento, con conseguente responsabilità del convenuto a titolo risarcitorio per la parte residua.

Ne consegue, pertanto, che all'istante deve essere riconosciuto il diritto alla restituzione dell'importo di € 4.900,00, oltre agli interessi legali dalla data del reclamo.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla restituzione dell'importo di € 4.900,00 oltre interessi legali dalla data del reclamo.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE