

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LORENZA BULLO

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Parte ricorrente espone quanto segue:

- che, alle ore 08:49 del 30/01/2025, riceveva sul suo cellulare 334***683 un SMS proveniente dall'intermediario in cui veniva informata di una richiesta di autorizzazione di un pagamento di € 1.490,00 e di contattare il servizio clienti al numero 350***448;
- che chiamava l'assistenza al numero di cui *supra* e interloquiva con un sedicente operatore del servizio di sicurezza, il quale riferiva l'avvenuto blocco del bonifico tramite la Polizia Postale e di recarsi presso la filiale in cui aveva attivato il suo conto corrente, in attesa della chiamata dei Carabinieri;
- che, in prossimità della filiale, terminava la telefonata e alle ore 09:15 veniva contattata dall'utenza telefonica 052***381 a cui corrispondeva la dicitura "*Carabinieri-Comando provinciale*" comparsa sul display;
- che interloquiva con il sedicente Maresciallo dei Carabinieri F.D., il quale riferiva l'esistenza di una indagine in corso in ragione degli illeciti commessi da alcuni funzionari dipendenti della banca e la invitava a eseguire un bonifico istantaneo o urgente al fine di trasferire la disponibilità del suo conto verso un conto fittizio della Polizia Postale;
- che l'interlocutore la contattava ripetutamente dal numero 052***381 e contestualmente riceveva un SMS tramite WhatsApp dal cellulare 350***147, invitandola a rispondere;

- che via WhatsApp un sedicente consulente bancario le comunicava di eseguire un bonifico di € 30.000,00 verso l'iban IT59***2755 intestato a V.M.C. con causale "*Pagamento ascensore condominiale*";
- che, dopo aver effettuato di persona l'operazione presso lo sportello della filiale, il sedicente Carabiniere la invitava a rimanere in linea nei pressi dell'istituto bancario;
- che, insospettita dalla sua richiesta, concludeva la telefonata e contattava la filiale, la quale la informava della truffa telefonica intervenuta e attivava le procedure di blocco;

Parte ricorrente, esperito infruttuosamente il reclamo, chiede pertanto all'Arbitro: di condannare l'intermediario al risarcimento totale del danno che quantifica in euro 30.000,00, stante la violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di diligenza professionale di cui all'art. 1176, comma 2 c.c. e di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto per non aver la Banca impedito operazioni e trasferimenti di denaro che manifestavano, fin dalla loro genesi, carattere anomalo e fraudolento anche alla luce dei rilevanti importi.

L'intermediario resiste alla pretesa e contro deduce quanto segue:

- che la ricorrente ha personalmente disposto l'operazione contestata e la vicenda è riconducibile alla truffa generica;
- che la ricorrente non ha documentato l'SMS truffaldino, fermo restando che il numero 350***448 del servizio clienti non è riconducibile alla banca;
- che inverosimilmente una banca tramite telefonata mette in contatto il cliente con le Forze dell'Ordine al fine di sventare una truffa;
- che, come noto, il servizio clienti di una banca è rappresentato da un numero fisso e inverosimilmente la cliente ha dovuto spostare la somma di € 30.000,00 al fine di stornare un presunto pagamento in uscita di € 1.490,00;
- che la ricorrente poteva verificare la movimentazione tramite la propria home banking, fermo restando che il numero di cellulare da cui era stata contattata su WhatsApp non è riconducibile alla banca;
- che la cliente chiedeva al personale di cassa l'esecuzione del bonifico urgente, il quale veniva autorizzato alle ore 10:00, adducendo di dover provvedere al rifacimento dell'ascensore e di conoscere la beneficiaria dell'operazione;
- che, durante l'esecuzione dell'operazione, la ricorrente non risultava al telefono e non riferiva le telefonate ricevute;
- che, fino a quel momento, le coordinate del beneficiario non erano presenti in alcuna black list interbancaria e aveva altresì realizzato molteplici campagne antifrode;
- che, alle ore 11:15, veniva attivata la procedura di recall con conseguente esito negativo;
- che parallelamente il reparto antifrodi segnalava la truffa alla banca beneficiaria, la quale forniva una prima risposta negativa e in seguito affermava la disponibilità parziale dei fondi, senza specificare l'esatto importo, e la necessità di attendere un decreto di sequestro da parte dell'ordinante;
- che la ricorrente ha tenuto un comportamento connotato da colpa grave e determinante, idoneo a escludere la responsabilità della banca.

L'intermediario conclude, pertanto, *in via principale*, per il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto; *in via subordinata*, nella denegata ipotesi in cui il Collegio ritenesse di respingere la richiesta di rigetto effettuata in via principale e ravvisasse invece gli estremi di una concorrenza di responsabilità tra le parti ex art. 1227 c.c. chiede che vengano determinate le somme facenti capo a ciascuna parte.

DIRITTO

Parte ricorrente contesta l'esecuzione fraudolenta di un *bonifico urgente* di euro 30.000,00 chiedendone la restituzione anche a titolo risarcitorio.

Trattasi di bonifico *eseguito personalmente* dalla ricorrente in data 30/01/2025 alle ore 10.00 presso lo sportello di una filiale dell'intermediario resistente a seguito di truffa perpetrata a suo danno secondo quanto descrive la ricorrente stessa in sede di denuncia presentata in pari data alle 14.30, nonché in sede di ricorso.

Dalla documentazione in atti risulta che l'IBAN beneficiario è nazionale, che il beneficiario è un tal V.M.C. e la causale è "*Pagamento ascensore condominiale*".

Dalle evidenze documentali depositate dall'intermediario (ordine di bonifico firmato dalla ricorrente) risultano altresì addebitati € 22,50 a titolo di commissioni di urgenza, somma che non costituisce tuttavia oggetto della domanda di rimborso formulata dalla ricorrente che si limita a richiedere euro 30.000,00.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi 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 come modificato dal D.lgs. n. 218/2017 di attuazione della Direttiva 2015/2366/EU (PSD II), *deve difettare il requisito del "consenso del pagatore"* di cui all'art. 5 del medesimo decreto; nel caso in esame, invece, il consenso del pagatore è presente, quantunque originato da una truffa.

In particolare, il ricorrente ha effettuato il bonifico su indicazioni telefoniche di un presunto operatore dell'intermediario, nella convinzione di mettere in sicurezza i fondi del proprio conto a fronte di un presunto rischio di frode.

Al riguardo, i Collegi ABF hanno escluso l'applicazione del regime di protezione previsto dal D. Lgs. 11/2010 e, di conseguenza, ritenuto irrilevante l'eventuale prova fornita dall'intermediario in ordine all'autenticazione, *nel caso di operazioni disposte ed autorizzate personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, sebbene sulla base di un consenso viziato dagli artifici e raggiri posti in essere da un truffatore* anche per mezzo di sms o chiamate "civetta" apparentemente provenienti dall'intermediario resistente (*ex multis* Collegio di Bologna, n. 2290/2023), proprio come accaduto nel caso in esame.

In un caso analogo di *operazioni disposte personalmente dal ricorrente allo sportello* fisico dell'intermediario, v. Collegio di Torino, decisione n. 7413/2024 ove si ribadisce che in ipotesi simili .. *"l'operazione contestata non rientra nell'alveo della disciplina dettata dal D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13 gennaio 2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (cd. PSD2) posto che, secondo l'orientamento pacifico dei Collegi ABF, nei casi di materiale esecuzione allo sportello da parte del cliente stesso l'operazione non può ritenersi tecnicamente come non autorizzata* (si veda ad esempio Collegio di Torino, decisione n. 12692/2022).*"per quanto la volontà del cliente di effettuare tali operazioni sia stata viziata per effetto del raggirio subito dal terzo ignoto, l'intermediario non poteva che considerare autorizzati i pagamenti effettuati personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente. Non potendosi configurare come non autorizzate le operazioni compiute personalmente dal ricorrente, sia pure sulla base del vizio di volontà sopra descritto, non sussistono i presupposti previsti dalla normativa sopra richiamata per un rimborso della somma a favore del medesimo"* (*ex multis*, Collegio di Milano, decisione n. 3280/2023).

In conclusione, dall'esame dei fatti narrati dalla stessa parte ricorrente – ed in particolare dall'aver seguito le indicazioni del truffatore che al telefono le ha chiesto di recarsi personalmente presso la filiale – risulta un suo comportamento connotato da colpa, idoneo

ad escludere la responsabilità dell'intermediario. P.Q.M. Il Collegio non accoglie il ricorso”.

Secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi ABF, tuttavia, *a seconda della dinamica della truffa, ove l'operazione sia eseguita per intero dal pagatore* (e quindi allo sportello fisico come nel caso in esame ovvero se a distanza con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), potrebbe invero venire in rilievo *anche 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.

Inoltre, sempre secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi ABF, si possono valorizzare anche indizi di frode ulteriori rispetto a quelli elencati dal D.M. 112/2007 in presenza di un'operatività anomala rispetto alle movimentazioni storiche del ricorrente (ad esempio con riguardo al numero, alla tipologia, all'importo, al tempo di esecuzione e alla riconducibilità delle operazioni al medesimo beneficiario), ove vi sia un'evidenza delle stesse.

Tali principi sono stati ribaditi anche dal Collegio di Coordinamento nella recente decisione n. 8671/2024 ove trovasi affermato quanto segue: *“... Come si è premesso, i pagamenti interamente eseguiti dal titolare dello strumento di pagamento non rientrano, secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, nella fattispecie della responsabilità oggettiva del prestatore di servizi di pagamento per le operazioni non autorizzate dai clienti: fattispecie che, come ha sottolineato la Corte di Giustizia nella decisione del 2 settembre 2021, causa C-337/20 (DM, LR contro Caisse régionale de Crédit agricole mutuel (CRCAM) – Alpes-Provence), è disciplinata in via esclusiva dal d. lgs n. 11/2010. Ciò non impedisce, tuttavia, che proprio in quanto sottratti al perimetro di operatività della normativa ora citata, i danni subiti dal cliente per i pagamenti da lui “autorizzati” possano, in astratto, essere risarciti ai sensi dell'art. 1218 c.c., qualora sia dimostrata la negligenza dell'intermediario nell'adempimento di obblighi contrattuali. Ciò può verificarsi, in particolare, se sia accertata l'omessa adozione di misure di sicurezza e di monitoraggio adeguate a contrastare scenari di truffa dotati di una tipicità sociale (per esempio, in caso di mancata valorizzazione di indizi di frode, là dove il cliente sia stato indotto dal truffatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare accrediti in conto, mentre la ricezione di alert o la sospensione delle transazioni gli avrebbe consentito di acquisire consapevolezza della frode e di evitarne il perfezionarsi). Nel caso di specie, tuttavia, non si ravvedono evidenti profili di negligenza nella condotta dell'intermediario, mentre il fatto colposo della parte ricorrente - recatasi di persona a effettuare i versamenti in filiale, presso uno sportello presidiato da un dipendente e omettendo di esporre a quest'ultimo le richieste del frodatore - assorbe il rilievo causale di qualsiasi inadempimento della banca”.*

Tanto premesso, venendo al caso in esame, il Collegio rileva che *parte ricorrente lamenta una condotta negligente dell'intermediario* per non avere quest'ultimo impedito l'anomalo e fraudolento trasferimento di una rilevante somma di denaro con causale *"pagamento ascensore condominiale"*

Parte resistente, per contro, sulla base delle seguenti allegazioni, *eccepisce la colpa grave del ricorrente*, unico soggetto a cui può ascriversi la responsabilità dell'avvenuta esecuzione del bonifico andato a buon fine e chiesto a rimborso:

- parte ricorrente dichiara di aver ricevuto – in data 30/01/2025 – un SMS dal cellulare 334***683 concernente un pagamento fraudolento di € 1.490,00 in cui le si chiedeva di contattare l'utenza telefonica 350***448; indi interloquiva con un sedicente operatore del servizio di sicurezza, che riferiva l'avvenuto blocco del bonifico e di recarsi presso la filiale in cui aveva attivato il suo conto corrente;
- successivamente, riceveva una telefonata dai Carabinieri-Comando provinciale e interloquiva con il sedicente Maresciallo dei Carabinieri F.D., il quale la convinceva a eseguire un bonifico istantaneo o urgente al fine di trasferire la disponibilità del suo conto verso un conto fittizio della Polizia Postale;
- riceveva un SMS via Whatsapp da un sedicente consulente bancario, il quale forniva le coordinate bancarie per eseguire un bonifico di euro 30.000,00 per bloccare un pagamento di euro 1490,00;
- a valle di quanto sopra la ricorrente ha personalmente disposto l'operazione contestata e la vicenda è riconducibile alla truffa generica, stante anche la non verosimiglianza delle prospettazioni dei truffatori;
- a ciò si aggiunga che la ricorrente non ha documentato l'SMS truffaldino, fermo restando che il numero 350***448 asseritamente proveniente dal servizio clienti *non è invece riconducibile alla banca*;
- che inverosimilmente una banca tramite telefonata mette in contatto il cliente con le Forze dell'Ordine al fine di sventare una truffa.

Parte ricorrente nega la colpa grave in capo a sé medesimo allegando in particolare la seguente circostanza:

- in prossimità della filiale, terminava la telefonata con il sedicente operatore della banca e alle ore 09:15 veniva contattata dall'utenza telefonica 05***381 a cui corrispondeva la dicitura *"Carabinieri-Comando provinciale"* comparsa sul display.

Non constano agli atti evidenze né del registro chiamate, né degli SMS truffaldini asseritamente ricevuti da parte ricorrente.

Ora l'operazione in esame è certamente autorizzata dalla ricorrente e per intero; che la ricorrente versi in *colpa grave* è altresì evidente, basti pensare già solo alla causale *"pagamento ascensore condominiale"*: è infatti inverosimile che eventuali bonifici richiesti dall'intermediario per spostare fondi al fine di prevenire frodi (anche ammesso e non concesso che l'intermediario faccia richieste analoghe) abbiano poi una causale del genere quale quella qui utilizzata. Una causale simile doveva certamente insospettire la ricorrente, stante la ragione totalmente diversa per la quale le veniva chiesto da asseriti dipendenti della banca (in realtà truffatori) di effettuare il bonifico (far confluire i soldi in un conto fittizio della polizia postale per mettere in sicurezza i propri risparmi da attività illecite in corso).

Il Collegio procede pertanto a verificare, se in base ai criteri sopra richiamati, nel caso in esame, sia ravvisabile oltre alla colpa grave della ricorrente (colpa grave peraltro non attenuata da alcun indice di

anomalia), anche un apporto causale dell'intermediario alla frode, apporto causale che, se presente, determinerebbe una responsabilità concorrente dell'intermediario e una conseguente ripartizione della perdita economica a carico di entrambe le parti.

Al riguardo il Collegio non rileva la presenza di alcun indice da cui desumere un tale apporto causale da parte del PSP: per l'addetto allo sportello, a differenza del ricorrente, infatti la causale utilizzata dal cliente (*"pagamento ascensore condominiale"*), di per sé, non rappresenta un indice di anomalia; inoltre il ricorrente contattato telefonicamente dai truffatori, ben avrebbe potuto e dovuto chiedere chiarimenti e/o verifiche all'addetto allo sportello, anziché rimanere sempre immerso nelle telefonate con i truffatori.

L'intermediario ha peraltro documentato che le coordinate del beneficiario del bonifico non erano presenti nella black list interbancaria.

Con riferimento all'operazione contestata, l'intermediario ha poi prontamente segnalato la frode alla banca destinataria, ma l'esito è stato comunque negativo a seguito della mancata risposta da parte del beneficiario del bonifico.

Alla luce di quanto sopra, non emergono pertanto, ad avviso del Collegio, elementi di negligenza imputabili all'intermediario e alla sua organizzazione che abbiano acquisito rilevanza causale nella truffa perpetrata ai danni della ricorrente. Ne deriva che la perdita economica rimane interamente a carico della ricorrente che ha eseguito personalmente l'operazione di bonifico allo sportello.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE