

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCIBETTA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANTONIO FORGIONE

Seduta del 28/04/2026

FATTO

In punto di fatto, il ricorrente espone di essere rimasto vittima di una complessa frode telematica e telefonica. Riferisce, nello specifico, di essere stato contattato da soggetti ignoti i quali, qualificatisi come operatori del centro assistenza di un intermediario, invero diverso dal soggetto chiamato in giudizio presso cui intrattiene conto corrente, che lo invitavano a completare una procedura di configurazione del proprio dispositivo. Deduce che, nel corso di un secondo contatto telefonico, il proprio dispositivo mobile subiva un inatteso e anomalo riavvio. Successivamente, la parte riceveva un'ulteriore chiamata da parte dei medesimi sedicenti operatori con il pretesto di dover ultimare le operazioni di autenticazione. Proprio nel corso di tale interlocuzione, ignoti malfattori disponevano un bonifico fraudolento verso un IBAN estero, inserendo artificiosamente quale beneficiario il nominativo del ricorrente stesso. A fondamento della propria domanda restitutoria, la parte formula due specifiche censure in merito all'operato dell'intermediario. In primo luogo, lamenta che i sistemi antifrode avrebbero dovuto intercettare e inibire la transazione in virtù di macroscopiche anomalie, quali il preventivo innalzamento dei limiti operativi e la dedotta violazione della normativa inerente alla verifica di congruenza tra IBAN e intestatario (*Verification of Payee* - VoP). In secondo luogo, la parte si duole della condotta tenuta dalla banca nella fase successiva all'esecuzione, evidenziando che l'operazione disconosciuta integrava un bonifico ordinario – e non istantaneo – circostanza che avrebbe garantito

all'istituto un margine temporale ampiamente sufficiente per procedere alla tempestiva revoca dell'ordine di pagamento, a dispetto di quanto sostenuto in sede di riscontro al reclamo. Sulla base di ciò, parte ricorrente chiede il riconoscimento del proprio diritto a ricevere il rimborso della somma sottratta, oltre agli interessi e spese difensive per il presente procedimento.

Costituendosi nel procedimento, l'intermediario chiede l'integrale rigetto del ricorso. In via preliminare, eccepisce il difetto di allegazione e la genericità della prospettazione resa dal ricorrente, rilevando come la sommaria narrazione degli eventi non consenta una ricostruzione dettagliata dei fatti capitati. L'intermediario lamenta, invero, che il ricorrente ha omesso di identificare chiaramente l'oggetto della contestazione, non avendo fornito alcun concreto elemento probatorio in merito alla dinamica della truffa subita. Nel merito, l'intermediario respinge ogni responsabilità, deducendo che la frode si è potuta consumare esclusivamente in virtù della fattiva collaborazione del cliente. L'istituto evidenzia come l'innalzamento dei limiti operativi giornalieri e la materiale esecuzione del bonifico contestato siano stati effettuati personalmente dalla parte, la quale avrebbe agito in osservanza delle istruzioni ricevute dal falso operatore. Sotto il profilo tecnico, la banca sottolinea che tutte le attività dispositive risultano essere state tracciate ed eseguite direttamente dall'App ufficiale, regolarmente installata sul dispositivo in uso al cliente. In ordine alla lamentata impossibilità di storno del pagamento, l'intermediario obietta che il correntista avrebbe avuto la piena facoltà di annullare in autonomia il bonifico ordinario fino al momento della decadenza dal beneficio, rimanendo invece inerte. Da ultimo, a dimostrazione dell'assolvimento dei propri doveri informativi, la parte documenta di aver promosso nel tempo svariate campagne antifrode indirizzate alla clientela per allertarla sui rischi connessi a tali fenomeni, veicolate sia tramite il sito istituzionale sia attraverso specifiche comunicazioni *e-mail*.

In sede di repliche, parte ricorrente introduce due ulteriori profili: deduce l'omesso blocco cautelare dell'operazione nonostante il sistema antifrode della banca avesse rilevato l'anomalia dell'operazione, essendosi questa limitata a un tardivo avviso post esecuzione. Inoltre, la parte lamenta di non aver potuto revocare il bonifico entro il *cut-off* in quanto erroneamente informata dall'istituto circa la sua presunta natura istantanea.

Nelle proprie controrepliche, l'intermediario deposita evidenze telematiche a confutazione. In particolare, documenta che il sistema VoP aveva regolarmente segnalato a video la discrepanza dell'IBAN, ma il cliente ha confermato ugualmente l'operazione assumendosene la responsabilità. Chiarisce, infine, che il cambio limiti, peraltro soggetto a un *cooling-off period*, si inserisce in una precisa e tracciata sequenza logica: primo tentativo di pagamento fallito per incapienza del *plafond*, conseguente innalzamento dei massimali con ricezione di notifica *push*, e successiva reiterazione del bonifico. Insiste quindi per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La presente fattispecie è disciplinata dall'articolo 10 del D.Lgs. 11/2010 (di attuazione della direttiva nota come PSD2), che ripartisce gli oneri probatori imposti al Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP) in caso di disconoscimento di un'operazione di pagamento da remoto. Il PSP è chiamato a provare l'esatta autenticazione informatica dell'operazione stessa, quale antecedente logico indefettibile e, successivamente, l'eventuale colpa grave o dolo dell'utente. Nel caso di specie, l'intermediario ha pienamente assolto al primo onere probatorio. Tanto premesso, i *log* informatici introdotti dall'intermediario attestano che l'intera sequenza si è svolta nel rigoroso rispetto della procedura nota come *Strong Customer Authentication* (SCA). Le evidenze certificano che sia la preliminare modifica in aumento dei limiti operativi, sia la successiva disposizione e autorizzazione del bonifico ordinario, sono state eseguite dall'App installata sul dispositivo abitualmente in uso al ricorrente mediante

validazione del fattore biometrico, coniugando così correttamente in ogni snodo i presidi di “possesso” e “inerenza”. L’operazione pertanto va qualificata come regolarmente autenticata.

Acquisita la prova dell’esatta autenticazione informatica, l’indagine si sposta sulla sussistenza della colpa grave del ricorrente. Sul punto, va osservato che quest’ultimo non introduce elementi utili a valutare la propria condotta, limitandosi al generico diniego di aver ceduto a terzi i propri dati riservati o le credenziali del conto. Difettano, in particolare, allegazioni volte a comprovare un livello di sofisticazione del raggio tale da eludere l’ordinaria diligenza e da giustificare un ridimensionamento della colpa. In ossequio ai consolidati orientamenti arbitrali, tale carenza probatoria fonda il legittimo convincimento circa la colpa grave del ricorrente, sostanziata in una determinante, ancorché involontaria, cooperazione materiale alla consumazione dell’illecito.

Deve, essere altresì disatteso il motivo di doglianza inerente alla dedotta violazione del Regolamento (UE) 2024/886. Diversamente da quanto prospettato, la banca ha comprovato di aver reso operativo il servizio di VoP. Il presidio implementato prevede un blocco in caso di parziale o mancata corrispondenza dei dati del beneficiario, superabile esclusivamente tramite esplicita assunzione di responsabilità da parte dell’ordinante. Nel caso in esame, le evidenze informatiche certificano che il sistema ha regolarmente intercettato l’incongruenza anagrafica, ma il ricorrente ha scientemente confermato l’ordine eludendo l’avviso. Tale condotta, denotando un palese e volontario superamento di uno specifico *alert* di sicurezza, costituisce un’ipotesi di colpa grave, precludendo l’accoglimento della domanda.

Non merita accoglimento la doglianza relativa alla presunta anomalia dell’operazione. Sotto il profilo normativo, si rammenta che la legge 166/2005 e il D.M. attuativo 112/2007 hanno codificato un sistema di presidi antifrode, individuando indici sintomatici la cui elencazione – come chiarito dalla giurisprudenza di settore – riveste natura meramente esemplificativa e non tassativa. È infatti in via interpretativa che i Collegi fanno discendere un più ampio obbligo di monitoraggio imposto all’intermediario, tra cui le deviazioni rispetto alla movimentazione storica sviluppata dal cliente. Ciò posto, nel caso in esame non sussistono oggettivi elementi idonei a denotare un’anomalia rispetto alla normale operatività. Rileva, in primo luogo, l’assenza di reiterazione, trattandosi di un unico bonifico sconosciuto. In secondo luogo, la disposizione si presentava *ex ante* del tutto lineare: la causale utilizzata risultava congrua e giustificata dalla circostanza che il conto estero beneficiario figurava in capo a parte ricorrente. L’operazione simulava pertanto un lecito e fisiologico trasferimento di liquidità personale, come tale inidoneo a innescare in automatico blocchi cautelari.

Anche il sistema di *alert* ha funzionato senza evidenziare anomalie.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE