



## COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

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

Relatore STEFANO TRAVERSI

Seduta del 23/09/2025



## FATTO

Con ricorso presentato il 08/05/2025 parte ricorrente deduce ed espone quanto segue:

- in data 19.11.2024 veniva contattata telefonicamente da una utenza telefonica riconducibile alla banca convenuta;
- l'interlocutore si qualificava come operatore della banca e si mostrava in possesso di informazioni dettagliate sul rapporto di conto corrente (compreso il saldo disponibile e i dati personali);
- il sedicente operatore le comunicava che la banca convenuta era sotto indagine e che sarebbe stato necessario spostare il saldo verso un altro conto corrente: forniva le coordinate bancarie su cui accreditare i suddetti fondi;
- seguiva quindi le istruzioni impartite dal sedicente operatore ed eseguiva un bonifico dell'importo di 4.666,00 euro.

L'intermediario deduce quanto segue:

- come dichiarato da parte ricorrente in denuncia, il bonifico per cui è controversia è stato interamente eseguito dalla stessa;
- dalle tracciate emerge che il bonifico è stato autorizzato dalla ricorrente inserendo il PIN online all'interno della app installata sul suo device;
- nessun addebito può essere mosso alla banca deducente, in quanto la truffa si è realizzata attraverso la cooperazione di parte ricorrente, come dimostra la dinamica della vicenda.

## DIRITTO

Nella presente vicenda parte ricorrente richiede l'indennizzo della somma di € 4.666,00 a seguito di bonifico fraudolento disposto in data 19/11/2024;

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso perché infondato in fatto e in 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), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.



Occorre preliminarmente valutare l'applicabilità, al caso di specie, della disciplina prevista dal D.lgs. n. 11/2010 in caso di operazioni non autorizzate.

Secondo l'orientamento condiviso dai Collegi l'operazione eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD.

In questi casi, non è configurabile una responsabilità oggettiva del PSP, ma si potrà comunque rilevare un'eventuale responsabilità concorrente sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, ove si ravvisi un contributo causale alla realizzazione della frode. Tali principi sono stati ribaditi dal Collegio di Coordinamento nella recente decisione n. 8671/2024.

Parte ricorrente contesta l'esecuzione fraudolenta di un unico bonifico di euro 4.666,00, che, tuttavia, risulterebbe eseguito direttamente dalla stessa.

La parte deduce infatti in denuncia che, dopo aver ricevuto un sms asseritamente riconducibile all'intermediario che l'avrebbe avvisata di una violazione del proprio account e nel quale era presente un link da cliccare per disconnetterlo, una volta aperto, veniva reindirizzata su una pagina web ove compariva presente un messaggio che le preannunciava dell'imminente chiamata da parte dell'assistenza dell'intermediario. Nel corso della successiva telefonata, la ricorrente veniva informata dell'esistenza di un presunto bonifico in uscita di € 4.666,00 e, per bloccarlo, le veniva richiesto di disporre un bonifico di pari importo, seguendo le istruzioni fornite tramite una chiamata vocale proveniente da un'ulteriore utenza privata. Su indicazione dell'interlocutore, eseguiva tale bonifico e provvedeva infine a disinstallare l'app.

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.

I Collegi ABF hanno così 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).

Tanto premesso, parte resistente eccepisce la colpa grave di parte ricorrente in quanto la truffa si è realizzata attraverso la cooperazione di parte ricorrente come dimostra la dinamica della vicenda. L'intermediario, infine, allega di aver provato a richiamare il bonifico in parola in data 20/11/2024, senza tuttavia ottenere esito positivo:



Parte ricorrente, invece, lamenta una condotta negligente dell'intermediario per non aver approntato misure di sicurezza atte a impedire il verificarsi della truffa, realizzatasi grazie all'uso da parte dei truffatori di utenze telefoniche riconducibili alla banca.

Parte ricorrente non ha allegato tuttavia copia o screen-shot dell'sms contenente il link truffaldino.

Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, la mancata allegazione, da parte del cliente, di evidenze dell'avvenuto "accalappiamento" tipico del phishing (quali e-mail/sms civetta contenenti link truffaldini), determina il rigetto del ricorso in quanto non consente di verificare se il mittente risulti riconducibile all'intermediario e sia pertanto possibile un legittimo affidamento dell'utente circa la genuinità del messaggio (cfr. ex multis Collegio di Bologna, decisione n. 11920 del 26.8.2022).

Per tale insieme di motivi, il ricorso non può essere accolto.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
CHIARA TENELLA SILLANI