

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) NICOLA RIZZO

Seduta del 09/12/2025

FATTO

La cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- alle ore 12:30 circa del 05.06.2025, riceveva una chiamata che sembrava provenire dalla caserma dei carabinieri di Milano in quanto l'interlocutore si identificava come maresciallo;
- il numero di telefono corrispondeva a quella caserma;

- le veniva comunicato di rispondere alle chiamate da parte dell'intermediario presso cui ha un conto corrente (non l'intermediario oggi convenuto), poiché vi erano dei movimenti sospetti sul conto;
- riceveva una seconda chiamata che sembrava provenire dall'intermediario presso cui ha un conto, che la informava di alcune transazioni sospette e che, dunque, fosse necessario intervenire subito al fine di bloccarle;
- durante la telefonata veniva informata che stavano tentando di effettuare un'altra transazione fraudolenta per un importo di € 4.980,00 che era stata bloccata, ma che per rientrarne in possesso avrebbe dovuto effettuare un bonifico, trasferendo lo stesso importo dal conto corrente a un conto temporaneo intestato a suo nome, attivato per l'occasione;
- dopo aver effettuato l'operazione, le sorgeva il sospetto di essere stata vittima di una truffa e chiedeva maggiori spiegazioni all'interlocutore al telefono, che le rispondeva malamente e le faceva richiamare il maresciallo;
- chiamava il maresciallo che rispondeva in modo scortese e minaccioso di continuare a seguire le indicazioni;
- si recava dunque dai Carabinieri per sporgere denuncia e contattava il servizio clienti dell'intermediario convenuto, in quanto il conto corrente a cui era stato fatto il bonifico appartiene a quest'ultimo;
- l'operatore dell'intermediario affermava che nel loro sistema non esistesse nessun conto intestato alla cliente, né un conto con l'IBAN su cui ha fatto il bonifico. Spiegava, inoltre, che dal momento dell'apertura di un conto online deve passare almeno un giorno perché questo venga attivato;
- presentava reclamo all'intermediario che rispondeva negativamente in data 29.07.

La ricorrente domanda, quindi, di valutare se la risposta negativa dell'intermediario convenuto sia corretta.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- nessuna censura può essergli mossa, in qualità di banca del beneficiario del bonifico;
- non esiste alcun conto aperto a nome della ricorrente;
- la denuncia e la rappresentazione dei fatti presentata dalla cliente contiene la dichiarazione, di natura confessoria, per cui è stata la stessa cliente a effettuare le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore;
- di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D.lgs. n. 11 del 27/01/2010.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

L'intermediario convenuto contesta, preliminarmente, la propria carenza di legittimazione passiva, evidenziando che l'ordine di bonifico veniva eseguito da altro intermediario. In particolare, rappresenta di aver assunto il ruolo di mero beneficiario del bonifico oggetto di doglianza, motivo per il quale non si

considera il soggetto obbligato a rispondere del rimborso qui richiesto dalla ricorrente, non risultando, peraltro, destinatario ultimo dell'eventuale indebito vantaggio economico.

L'eccezione preliminare di carenza di legittimazione passiva proposta dall'intermediario non merita accoglimento, considerato lo status di operatore bancario finanziario del convenuto e gli obblighi che da tale status derivano, l'accertamento della violazione o meno dei quali la ricorrente domanda, in questo procedimento, a buon diritto.

Nel merito, oggetto della presente controversia è un'operazione contestata, per un importo complessivo di € 4.980,00, posta in essere il 05.06.2025.

È agli atti la denuncia della cliente presentata in data 05.06.2025.

Si tratta, come già precisato, di un ricorso presentato nei confronti del PSP del beneficiario di un'operazione di pagamento – bonifico eseguito direttamente dal ricorrente a valle di un raggio perpetrato da terzi – per asserita violazione della normativa antiriciclaggio in sede di adeguata verifica della clientela. In base alla contestazione mossa all'intermediario convenuto, il non corretto espletamento delle verifiche imposte dalla normativa antiriciclaggio avrebbe infatti consentito il furto dell'identità del soggetto titolare del conto corrente beneficiario. Il Collegio, verificata la corrispondenza tra iban indicato dal ricorrente in sede di richiesta di bonifico e iban di accredito, ritiene sussista un nesso causale tra l'asserito inadempimento degli obblighi di adeguata verifica della clientela e il danno subito da parte ricorrente nella forma minima della c.d. chance ontologica (v. Cass., sentenza n. 2892/2024), ossia della maggiore possibilità che avrebbe avuto il cliente di recuperare le somme. Ritiene, pertanto, il Collegio di rimborsare a parte ricorrente 1/3 dell'importo sconosciuto (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 872943/2025).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.660,00.

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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE