

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) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) GILIBERTI

Seduta del 18/12/2025

FATTO

La parte ricorrente, nel proprio ricorso, sostiene che:

- In data 29.05.2025 riceveva un sms che segnalava un addebito sul conto e veniva successivamente chiamata telefonicamente;
- La persona al telefono affermava di essere un operatore delle forze dell'ordine;
- Si recava presso una filiale dell'intermediario ove eseguiva le operazioni, mentre rimaneva al telefono col presunto truffatore, che le forniva indicazioni;
- Procedeva a chiedere il rimborso di buoni fruttiferi postali pari a € 70.000,00; successivamente disponeva due bonifici per un totale di € 67.000,00, oltre a tre ricariche di carta prepagata;
- Gli operatori, nonostante il palese stato di confusione e ansia, hanno comunque realizzato le operazioni;
- L'operatore presso la filiale non ha eseguito i controlli antiriciclaggio previsti dalla normativa;
- In data 30.05.2025 sporgeva denuncia e chiedeva l'annullamento delle operazioni.

Pertanto, chiede il rimborso dell'importo di € 67.000,00 oltre risarcimento danni.

L'intermediario chiede respingersi la domanda sostenendo che:

- ha provveduto al recupero della somma di € 3.787,00 derivante dalla operazione da € 23.000,00 e detta somma è stata accreditata sul conto intestato ai ricorrenti;
- la rappresentazione dei fatti presentata dal cliente contiene la dichiarazione, di natura confessoria, per cui è stata la stessa cliente ad 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;
- per le operazioni svolte presso gli sportelli, prima della autorizzazione sul iPad in uso viene visualizzato il messaggio univoco al fine di rendere ulteriormente edotta l'utenza in merito alle disposizioni di pagamento.

In sede di replica la ricorrente evidenzia che l'intermediario nulla dice in merito alla carenza di controlli antiriciclaggio ed insiste nella domanda, confermando quanto già rappresentato nel ricorso soprattutto in relazione agli obblighi di monitoraggio gravanti sugli addetti allo sportello. Nelle conclusioni la parte ricorrente chiede in via alternativa il rimborso di € 63.213,00, corrispondente alla differenza tra la somma totale sottratta e il rimborso già realizzato dall'intermediario.

DIRITTO

Il ricorso ha ad oggetto n. 2 operazioni contestate per un importo complessivo pari ad € 67.000,00 di cui € 3.787,00 poi recuperati. Trattasi, nello specifico, di due bonifici eseguiti allo sportello e preceduti dallo svincolo di BFP per € 70.000,00

In atti è presente la denuncia sporta dalla ricorrente in cui si descrive la truffa nei medesimi termini del ricorso, specificando che è stato il truffatore ad indicarle le sedi presso cui svolgere le operazioni.

È pacifico che ciascuna operazione oggetto del ricorso è stata eseguita direttamente dalla cliente, la quale – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente disposto il pagamento, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore.

Secondo l’orientamento dei Collegi, quando l’operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l’operazione stessa deve considerarsi autorizzata; pertanto, non viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU (“PSD2”) e al D. Lgs n. 11/2010. Rientrano in questa fattispecie, in particolare, le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni “sotto dettatura”).

Nella fattispecie in esame, dunque, il Collegio non procede alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato.

Nel merito, inoltre, il Collegio osserva che la truffa ha comportato l’esecuzione da parte della cliente di talune operazioni allo sportello dell’intermediario.

Trattandosi di operazioni eseguite personalmente, secondo l’orientamento dei Collegi un eventuale concorso dell’intermediario potrà ravvisarsi al ricorrere di una delle seguenti circostanze:

- 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.

Nel caso in esame, la ricorrente contesta espressamente la voce sub b) evidenziando, infatti, che, nonostante l’evidente stato di agitazione e l’anomalia dei pagamenti, gli operatori allo sportello non avrebbero svolto alcuna verifica né richiesto accertamenti ulteriori sull’effettiva volontà della cliente di eseguire le operazioni.

A tale riguardo, tuttavia, non può non darsi rilievo al fatto che le due disposizioni di pagamento sono state eseguite dalla cliente presso due distinti sportelli – con conseguente legittima difficoltà degli operatori di classificare l’evento come “truffaldino” - e che l’intermediario riferisca e comprovi di aver provveduto ad introdurre un ulteriore strumento di tutela per il cliente in caso di operazioni effettuate presso lo sportello, ossia la visualizzazione di un messaggio univoco, sul *pad* di firma, al fine di rendere ulteriormente edotta l’utenza in merito alle disposizioni di pagamento.

Non si rinvencono, da ultimo, elementi che possano far emergere indici di anomalia e/o di rischio frode trattandosi di operazioni distinte, eseguite – come detto – presso due diverse sedi e non tali da poter suscitare alcun sospetto negli operatori di sportello incaricati.

In definitiva, il Collegio non rinviene elementi utili per ascrivere la responsabilità a carico dell'intermediario dovendosi, di contro, dare evidenza alla condotta partecipativa assunta dalla ricorrente la quale ha eseguito spontaneamente e in maniera puntuale tutte le indicazioni ordinate telefonicamente dal truffatore.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE