

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DANIELA CONCETTA NOTARO

Seduta del 16/12/2025

FATTO

Con ricorso del 1luglio 2025 (preceduto da rituale reclamo, negativamente riscontrato dall'intermediario) l'istante si rivolgeva a codesto Collegio riferendo di essere titolare di un conto corrente in essere presso l'intermediario A e delegato ad operare sul conto della sorella (aderente al ricorso) anch'esso radicato presso il medesimo intermediario A.

In data 02.04.2025, si recava presso una filiale del citato intermediario al fine di disporre n. 3 bonifici istantanei e segnatamente: n.2 bonifici di euro 3.450,00 ed euro 33.500,00 a valere del suo conto e n.1 bonifico di euro 19.000,00 a debito del conto della sorella.

Nella circostanza i bonifici venivano eseguiti *“in uno stato di forte pressione psicologica”* a favore di un conto radicato presso l'intermediario B indicato da un soggetto che, presentatosi come rappresentante delle forze dell'ordine, l'aveva convinta dell'esistenza di una frode ai suoi danni, inducendola all'esecuzione delle disposizioni.

Nel dettaglio, la ricorrente riceveva dapprima un *sms*, apparentemente proveniente dalla banca, che l'avvisava dell'intervenuta esecuzione di un bonifico, esortandola a contattare l'utenza telefonica indicata nel messaggio in caso di disconoscimento dell'operazione.

A fronte di ciò, la ricorrente contattava l'utenza indicata ove un sedicente operatore dell'intermediario A la metteva in contatto con un sedicente rappresentante delle forze dell'ordine.

Quest'ultimo la contattava mediante chiamata proveniente da un numero apparentemente riconducibile ad una caserma dei Carabinieri di Frosinone.

In tale contesto, rilevava di aver agito nell'errata convinzione di mettere in sicurezza i propri fondi.

L'intermediario, peraltro, non aveva considerato il carattere anomalo delle operazioni anche in relazione all'operatività storica della cliente né aveva segnalato l'operazione all'UIF come *“sospetta”*.

Aggiungeva che l'operatore allo sportello non avesse verificato *“lo stato d'animo”* e le *“condizioni psicologiche”* della cliente né le faceva sottoscrivere il modulo per l'adeguata verifica (conformemente a quanto previsto dalla normativa).

Pertanto, concludeva richiedendo la restituzione dell'importo complessivamente sottratto pari ad euro 55.950,00.

Nel costituirsi con apposite controdeduzioni, l'Intermediario A contestava le risultanze del ricorso eccependo che l'esecuzione dei bonifici, regolarmente autorizzati ai sensi dell'art. 5, c. 1 e 2 del d.lgs. 11/10, è imputabile esclusivamente alla cliente che ha seguito le istruzioni ricevute da un soggetto non riconducibile alla banca.

Ne conseguiva che le operazioni contestate non possano essere sottoposte al regime speciale di protezione e di *favor probatorio* previsto dal già citato d. lgs. 11/10.

Dopo avere chiarito che sul proprio sito vi è una sezione denominata *“Sicurezza”* in cui vengono fornite specifiche indicazioni per difendersi dai tentativi di truffa, con relativi esempi pratici perpetrati tramite e-mail, SMS e via web, specificava di avere tentato tempestivamente il recupero delle somme attivando la procedura interbancaria, ma tale tentativo aveva esito negativo.

Oltretutto, ciascuna operazione contestata è stata *“autenticata, correttamente registrata e contabilizzata”* e non ha *“subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti”*.

Ha rilevato che la colpa grave della Cliente emerge in maniera evidente da una serie di circostanze.

Infatti, il primo messaggio ricevuto (così come il secondo) non proveniva da un numero riferibile alla banca, presenta un linguaggio improprio e reca un numero di cellulare parimenti non riconducibile al servizio clienti.

La banca non ha avuto nessun dubbio circa la riconducibilità dell'esecuzione delle operazioni alla cliente, essendosi quest'ultima recata personalmente in filiale e la ricorrente, peraltro, non ha chiesto informazioni circa la natura del messaggio e delle chiamate ricevute, né al Direttore né agli addetti della filiale.

Quanto alla contestata mancata applicazione della normativa antiriciclaggio (rispetto alla quale si è rilevato che la Banca non avrebbe *“indagato la genuinità delle disposte operazioni di bonifico da*

ritenersi evidentemente sospette” e non avrebbe fatto sottoscrivere alla cliente il modulo per l’adeguata verifica della clientela), ha precisato che le medesime esulano dalla competenza per materia dell’Arbitro ed in ogni caso, le eventuali verifiche avrebbero dovuto riguardare la cliente, e non certo il soggetto beneficiario dei bonifici.

Non fosse sufficiente, non appare desumersi alcuna ipotesi di riciclaggio di denaro dalle disposizioni di bonifico in quanto posta in essere dalla ricorrente, che risulta cliente regolarmente inserita in anagrafica anche sotto il profilo dell’adeguata verifica. La provenienza dei fondi della cliente non era sospetta, né ricorreva alcun indicatore di operazione sospetta.

Aggiungeva, ad abundantiam, che la normativa in tema di antiriciclaggio prevede un obbligo di segnalazione di operazioni con caratteristiche tali da renderle anomale, mentre solo eccezionalmente e al ricorrere di specifiche condizioni, vale a dire nelle ipotesi di cui all’art. 42 d.lgs. n. 231 del 2007 – i cui presupposti non ricorrono nel caso di specie - impone all’intermediario di astenersi dall’esecuzione delle operazioni.

L’intermediario B, nonostante la rituale notificazione, non si costituiva.

In sede di replica alle controdeduzioni, la ricorrente insistendo per l’accoglimento delle richieste formulate, chiariva che la *“straordinaria sofisticazione della frode”* ne ha viziato in radice il consenso escludendone, peraltro, la colpa grave.

Rilevava di essere stata vittima di una combinazione di *smishing/vishing* con successiva chiamata che, come prontamente verificato dalla cliente, risultava provenire da una caserma di Frosinone.

Come affermato nelle proprie difese, la banca è perfettamente consapevole della diffusione e della pericolosità di tale *modus operandi* e risulta *“inconcepibile”* che il personale di cassa, formato per riconoscere operazioni sospette, non si sia allarmato di fronte ad una cliente *“visibilmente alterata che agiva sotto le direttive di un interlocutore telefonico”*.

Le tre operazioni, peraltro, risultavano palesemente anomale per importo, tipologia, successione ravvicinata, beneficiari sconosciuti e causali generiche ed incongruenti.

Nelle controrepliche l’intermediario, richiamando quanto già affermato nelle precedenti difese (con il rinnovo della richiesta di accoglimento delle conclusioni ivi rassegnate), aggiungeva a supporto che secondo quanto riferito dalla filiale interessata, la cliente si è presentata in sede con le disposizioni per effettuare i bonifici già interamente e correttamente compilate.

L’operatrice ha verificato la corretta compilazione della modulistica e la chiara indicazione della causale dei bonifici.

Ne consegue che il comportamento della cliente risultava del tutto normale e non mostrava segnali di quello *“stato di forte pressione psicologica”* riferito nelle repliche.

Per completezza, ha richiamato l’orientamento dei Collegi secondo cui non può configurarsi in capo agli intermediari un generale obbligo di monitoraggio, disamina preventiva e sindacato nel merito delle singole operazioni di pagamento, a maggior ragione nel caso in cui – come nella vicenda in esame – le transazioni siano state direttamente disposte alla presenza del titolare del conto corrente (cfr. Collegio di Milano decisione n. 7397/21, Collegio di Torino decisione n. 1035/22, Collegio di Roma decisione n. 8800/22).

Insisteva, quindi, nella richiesta di reiezione della domanda.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di tre bonifici (per il complessivo importo di euro 55.950,00), disposti personalmente presso una filiale dell’intermediario A dalla stessa ricorrente tratta

in inganno da un truffatore con il quale era in contatto telefonico (dei quali viene prodotta correlata documentazione).

Nello specifico, la ricorrente riceveva nella medesima giornata (02.04.2025) un *sms* (opportunamente depositato) che l'avvisava dell'intervenuta esecuzione di un bonifico, esortandola a contattare l'utenza telefonica indicata nel messaggio in caso di disconoscimento dell'operazione.

Dalla disamina del medesimo si evince che l'*sms* proviene da un ID non riconducibile alla resistente, mentre solo nel corpo del messaggio appare un riferimento al gruppo di appartenenza dell'intermediario A.

Oltretutto, il messaggio non pare inserito in coda a precedenti messaggi genuini, contiene errori di forma ed il numero indicato non è riconducibile al *call center* della banca.

All'esito della ricezione, la ricorrente contattava il numero indicato cui seguiva un'interlocuzione con un soggetto che si qualificava come operatore dell'intermediario che le preannunciava la chiamata di un referente delle forze dell'ordine in quanto, nella sua filiale, era in corso una truffa.

Veniva quindi contattata da un numero di telefono riconducibile ad una caserma dei carabinieri (come comprovato dal registro chiamate) e seguiva le istruzioni impartite dal sedicente carabiniere. Nella circostanza, l'interlocutore la convinceva a recarsi in filiale al fine di disporre in bonifici in esame "*per mettere al sicuro*" le somme in giacenza sul conto suo e della sorella.

Effettivamente, da una ricerca *online* il numero che la ricorrente riconduce alle forze dell'ordine coincide con quello di una sede dei carabinieri.

La ricorrente si recava, pertanto, presso una filiale dell'intermediario, dove, rimanendo in costante contatto telefonico con il sedicente carabiniere, procedeva all'esecuzione dei bonifici.

Orbene, non può sottacersi che secondo le evidenze richiamate - comprovate anche dalle affermazioni di valore confessorio contenute sia nel ricorso che nel reclamo e nella denuncia - che parte ricorrente, ancorché vittima di un raggirio da parti di terzi, ha personalmente disposto le operazioni oggetto di contestazione direttamente allo sportello.

In tale contesto, secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata; quindi, non è soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. Rientrano in questa fattispecie le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.dd. operazioni "sotto dettatura").

Inoltre, ritenuta infondata l'eccezione rispetto alla asserita violazione della normativa antiriciclaggio, non appare provato (neanche indiziariamente) lo stato di prostrazione psicologica della ricorrente (oltretutto contestata dall'intermediario).

Ciò posto, ferma restando l'inapplicabilità della disciplina di cui al d.lgs. n. 11/2010, nel caso di specie va esaminata la possibile violazione da parte dell'intermediario finanziario degli obblighi di diligenza professionale ex art. 1176, comma 2, c.c., nonché di correttezza e di buona fede nell'esecuzione del contratto.

Ed al riguardo, in considerazione dell'entità significativa della somma sottratta, si può in effetti ritenere che l'intermediario, alla luce degli obblighi ut supra, debba adottare sistemi idonei a bloccare operazioni e trasferimenti che manifestino già prima facie carattere anomalo e fraudolento o quantomeno, trattandosi nel caso di specie di un'operazione disposta dal titolare allo sportello, attivarsi per chiedere al cliente ulteriori informazioni in merito all'operazione anomala che questi intende compiere.

Il Collegio ritiene quindi che, a prescindere dalla richiesta proveniente dal cliente, la natura anomala dell'operazione di pagamento, riconoscibile *ictu oculi*, avrebbe dovuto indurre l'impiegato

dell'intermediario ad attivarsi per approfondire la ragione di tale operazione, il che avrebbe potuto evitare il compimento della frode ai suoi danni o almeno ridurne le conseguenze dannose. E ciò anche in linea con la pronuncia della Corte di Cassazione, 31 marzo 2010, n. 7956, secondo cui 'è difficilmente contestabile che rientri nei doveri di esecuzione di buona fede gravanti sul mandatario (e quindi sulla banca alla quale la società abbia affidato i propri depositi stipulando una convenzione di assegno) il rifiuto di operazioni *ictu oculi* anomale, quando esse siano tali da compromettere palesemente l'interesse della correntista'. Va dunque accertata la responsabilità in via contrattuale dell'intermediario resistente".

Nel richiamare l'iter logico-giuridico citato, condivisibilmente applicabile anche alla fattispecie odierna della presente disamina, codesto Collegio ritiene che l'intermediario non sia esente da responsabilità nei termini come sopra delineati, con conseguente condanna dello stesso a corrispondere alla ricorrente l'importo di euro 15.000,00, determinato in via equitativa, ai sensi dell'art. 1226 c.c.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario A corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 15.000,00, determinata in via equitativa. Respinge il ricorso nei confronti dell'intermediario B.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario A corrisponda alla Banca d'Italia la somma di euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE