

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) ISAIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) COCCIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ELEONORA ISAIA

Seduta del 19/12/2025

FATTO

Parte ricorrente ha rappresentato di essere stata vittima di una truffa realizzata da malfattori che l'hanno incapacitata, somministrandole sostanze psicotrope, e le hanno carpito, contro la sua volontà, i codici di accesso alla gestione online del conto corrente. I malfattori hanno così eseguito una serie di bonifici per complessivi euro 60.000,00. Specificamente, un bonifico per euro 10.000,00 in data 30 settembre 2022, un secondo bonifico per euro 20.000,00 in data 5 ottobre 2022 e due ulteriori bonifici di euro 15.000,00 ciascuno in data 5 e 6 ottobre 2022. Tutte le operazioni sono inusuali per il tipo, per il soggetto destinatario, per la rapida sequenza di esecuzione e per gli importi. Avrebbero pertanto dovuto destare sospetti in capo all'intermediario resistente il quale, invece, non ha eseguito alcuna segnalazione o verifica con la parte ricorrente. In particolare, a seguito del primo pagamento (anomalo per causale, destinatario, operatore estero, entità di spesa), l'intermediario avrebbe dovuto verificare l'effettiva riferibilità alla cliente delle disposizioni eseguite. Dunque, il comportamento omissivo di parte resistente costituisce violazione dei parametri di condotta desumibili dalle norme generali dell'ordinamento e della normativa antiriciclaggio che impone la verifica delle operazioni sospette.

Parte ricorrente domanda il rimborso della somma di € 60.000,00, o almeno nella misura di € 50.000,00 con riferimento ai pagamenti successivi al primo che avrebbe dovuto determinare, per le caratteristiche anomale che lo contraddistinguevano, l'attivazione delle procedure di verifica e controllo da parte dell'istituto bancario.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario resistente ha rappresentato di aver interloquito con parte ricorrente numerose volte e di aver riscontrato contraddizioni nelle dichiarazioni riportate in denuncia, nella successiva querela e nel ricorso. Parte

ricorrente ha, infatti, dapprima dichiarato di aver disposto personalmente le operazioni, in seguito di aver concesso il controllo da remoto del proprio pc a terzi e, in seguito, di essere stata incapacitata dai frodatori. In ogni caso, sia che la ricorrente abbia disposto consapevolmente e autonomamente tutte le operazioni di bonifico, sia che abbia fornito libero accesso alla propria posizione per consentire a un suo delegato di procedere in sua vece e in sua presenza per le ultime tre operazioni, queste non possono essere considerate come “transazioni non autorizzate” ai sensi dell'art. 10, d.lgs. n. 11/2010. I bonifici sono stati autenticati con un sistema di autenticazione forte, tramite digitazione del PIN e ricezione dell'OTP, trasmessa a mezzo SMS. A ciò si aggiunga che le email di conferma ricevute a fronte di ogni disposizione di bonifico, chiarivano esplicitamente il contenuto della transazione, permettendo così a parte ricorrente di comprendere di essere eventualmente vittima di una truffa, se non avesse disposto tali operazioni. Si consideri, tra l'altro, che la stessa ha dichiarato di aver reperito sulla “piattaforma Facebook”, in data precedente la prima operazione di bonifico, una segnalazione della truffa posta in essere con le medesime modalità adottate nel suo caso specifico. Parte ricorrente si sarebbe dovuta altresì insospettire nel momento in cui il referente della società di investimento le richiedeva una delega per operare sul suo conto, la invitava ad effettuare il download di un'app per il controllo da remoto del proprio pc e la invitava a fornire informazioni false nel caso in cui la banca l'avesse contattata per chiedere chiarimenti in merito all'operatività. L'intermediario ha rappresentato di aver assolto gli obblighi derivanti dal rapporto contrattuale, in quanto ha dato esecuzione ai bonifici in conformità con i dati inseriti in sede di disposizione e, successivamente, si è attivata per tentare il recupero dei fondi tramite la procedura di recall, cooperando con parte ricorrente con ogni mezzo a propria disposizione, in conformità ai principi di correttezza e buona fede. Ha altresì adempiuto correttamente a tutti gli obblighi normativi in materia di antiriciclaggio e adottato i presidi di sicurezza necessari allo scopo di proteggere la clientela. L'intermediario resistente ha pertanto concluso chiedendo il rigetto del ricorso. In sede di repliche, parte ricorrente ha sottolineato e documentato la sua condizione di limitata lucidità, limitata capacità di discernimento e di difesa, indotta a sua insaputa dai malfattori, e ha ripreso le considerazioni in merito alla condotta di parte resistente che è venuta meno all'obbligo di vigilanza e di azione nell'interesse della clientela. In sede di controrepliche, l'intermediario resistente ha dichiarato che parte ricorrente ha allegato le analisi unicamente in sede di repliche, chiedendone, dunque, l'inammissibilità, ed evidenziando che la stessa perizia contiene risultati approssimativi che non consentono una ricostruzione certa delle circostanze. Se la ricorrente fosse stata effettivamente sottoposta a una condizione di assoggettamento psicologico tale da compromettere la sua capacità di discernimento, difficilmente avrebbe potuto rispondere in modo credibile a eventuali richieste di chiarimenti da parte dell'intermediario, come era stata incaricata di fare dai truffatori.

DIRITTO

La controversia verte in materia di esecuzione fraudolenta di transazioni online. Le operazioni contestate sono disciplinate dal D.lgs. n. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta. Nello specifico, le operazioni contestate consistono in n. 4 bonifici per

una somma complessiva di € 60.000,00: un bonifico per € 10.000,00 eseguito in data 30.09.2022, un secondo bonifico per € 20.000,00 in data 5.10.2022 e due ulteriori bonifici di € 15.000,00 ciascuno in data 5 e 6 ottobre 2022. Secondo quanto dichiarato da parte ricorrente nella denuncia, tali operazioni sono state disposte personalmente da lei, per quanto a seguito di un raggiro perpetrato per mesi da parte di terzi. Nella successiva querela parte ricorrente ha menzionato di trovarsi o di essere stata indotta, in quel periodo, in uno stato di scarsa lucidità, di aver fornito l'accesso alla propria home banking al presunto broker per permettergli operare direttamente e, in ogni caso, di avere sempre accanto a lei il complice che, a volte, agiva lui stesso sul proprio conto. L'intermediario ha espressamente eccepito l'inapplicabilità della PSD2, sia con riferimento all'ipotesi che sia stata la stessa ricorrente ad eseguire tutte le operazioni, sia con riferimento al caso in cui tali operazioni siano state effettuate da altro soggetto, in presenza in ogni caso della ricorrente. A questo proposito, si richiamano gli orientamenti condivisi dei Collegi per cui 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 e, quindi, non soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. Rientrano in questa fattispecie anche le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione, come ad esempio, le c.d. operazioni "sotto dettatura".

Parte ricorrente, in sede di ricorso, ha contestato il mancato controllo da parte dell'intermediario sull'attività intercorsa sul proprio conto corrente a seguito del primo pagamento, già anomalo per causale, destinatario, operatore estero ed entità di spesa. Tuttavia, si evidenzia che la banca non ha alcun dovere di monitorare ex ante la regolarità delle operazioni ordinate dai clienti a meno che non ricorrano ipotesi di rischio frode o non rispondano agli interessi dei clienti stessi (Collegio di Torino, decisioni n. 10071/2024, n. 13113/2024 e n. 9093/2024; Collegio di Milano, decisione n. 8338/2024; Collegio di Roma, decisione n. 4805/2024). Nel caso in esame, trattandosi evidentemente di investimenti in criptovalute effettuati dallo stesso cliente ordinante, il Collegio ritiene che tali presupposti non sussistano. L'intermediario resistente ha adeguatamente documentato che parte ricorrente ha personalmente disposto (o, quanto meno, acconsentito a che altri disponessero in sua presenza) i bonifici, precisando che tutte le menzionate operazioni di pagamento sono state disposte mediante l'inserimento delle credenziali, personali e segrete di parte ricorrente, e perfezionate in conformità agli standard di sicurezza richiesti ai sensi della normativa Europea PSD2 in tema di Strong Customer Authentication (cd. SCA), ossia a fronte della digitazione del PIN e, successivamente, del codice usa e getta (One-Time Password - OTP) trasmesso a mezzo SMS sul cellulare registrato nell'anagrafica dell'intestatario del rapporto, di cui parte ricorrente ha preventivamente dimostrato di avere la disponibilità mediante la procedura di verifica adottata dalla banca. Si rileva che l'intermediario resistente ha altresì allegato le e-mail di conferma inviate in relazione ai bonifici oggetto di contestazione e prodotto evidenze del tentativo di recall non andato a buon fine. È dunque evidente che la ricorrente è stata vittima di truffa, operando sotto la guida di terzi di cui si fidava o consentendo loro di operare sul proprio pc. In casi analoghi, il Collegio di Torino si è orientato nel senso di valorizzare la frode nel suo insieme, adottando pronunce di rigetto. La stessa vittima ha riconosciuto di aver agevolato la frode permettendo ai malfattori di operare sul proprio pc.

Da ultimo, con riferimento alla lamentata violazione della normativa antiriciclaggio, si osserva che parte ricorrente non ha precisato quali norme sarebbero state violate. Ad ogni buon conto, si richiama in merito Collegio di Torino, decisione n. 13113/2024: "Il

Collegio osserva infatti in proposito che gli obblighi di monitoraggio, sospensione e segnalazione delle banche ai fini AML hanno una esclusiva finalità di ordine pubblico. Ciò è chiaramente affermato anche dalla Suprema Corte (Cass., ord. n. 20639 del 31/07/2019), secondo la quale la disciplina antiriciclaggio «assolve [...] alla specifica funzione di prevenire l'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio e non crea alcun obbligo, sul piano civilistico, della Banca verso i propri clienti, suscettibile di essere fatto valere sotto il profilo dell'inadempimento degli obblighi contrattuali, e tantomeno di un obbligo di avvertimento al proprio cliente autore [di operazioni]»".

Valutate tutte le circostanze, il Collegio ritiene che le operazioni siano state per intero eseguite da parte ricorrente, seppur sotto indicazione dei malfattori, e come tali devono considerarsi autorizzate. Non è pertanto applicabile la disciplina di cui al D.lgs. n. 11/2010 e la domanda di restituzione di parte ricorrente non può essere accolta.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE