

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 29/01/2026

FATTO

Il cliente riferisce di essere stato vittima di una truffa in conseguenza della quale ha disposto un bonifico di importo pari a 17.961,00 euro. Precisa di avere ricevuto un sms civetta e di essere poi entrato in contatto con un sedicente operatore che lo rassicurava circa il disconoscimento di una operazione fraudolenta; di avere successivamente ricevuto una chiamata dal numero associato all'assistenza clienti dell'intermediario per il blocco delle carte dei clienti all'estero, con cui lo si avvertiva della necessità di effettuare alcune operazioni per la messa in sicurezza del conto; dietro indicazioni del sedicente operatore, aumentava il massimale giornaliero dei bonifici a 25.000,00 euro e disponeva un bonifico che gli sarebbe stato immediatamente stornato; un SMS gli confermava la cancellazione del bonifico.

Lamenta la violazione degli obblighi di diligenza e correttezza ex art. 1176 c.c., nonché quelli previsti dalla disciplina di settore per la prevenzione delle frodi, per non avere l'intermediario ravvisato nella

disposizione contestata i caratteri di un'operatività del tutto anomala; per non avere bloccato tempestivamente il bonifico. Lamenta altresì l'assenza di una disposizione contrattuale in merito alla possibilità di innalzare i massimali giornalieri mediante canale digitale.

Chiede la restituzione di 17.961,00 euro, oltre alle spese di bonifico.

L'intermediario controdeduce che la rappresentazione dei fatti del cliente contiene la dichiarazione, di natura confessoria, per cui è stato lo stesso 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. Precisa che in data 30/06/2018 ha inviato ai clienti la comunicazione circa la "Modifica unilaterale del contratto", presente sull'area riservata del cliente, in merito alla modifica dei limiti operativi della banca via internet in modalità self.

Chiede il rigetto del ricorso.

Il cliente replica che: è inopponibile e/o inefficace la modifica ex art.118 T.U.B. per difetto di prova della comunicazione recettizia contenente le modifiche contrattuali sulle modalità di modifica dei limiti dispositivi dei bonifici mediante internet banking; il tentativo di recall effettuato dalla banca in data 07/03/2025 alle ore 11:40, ad operazione già regolata era ormai irrimediabilmente inefficace, è tardivo. L'intermediario controreplica che il ricorrente ha scelto la ricezione online della documentazione (e fornisce evidenza in merito).

DIRITTO

Il cliente disconosce un bonifico eseguito alle ore 20:08 del 05/03/2025 a valle di una truffa e chiede la restituzione del relativo importo, pari a 17.921,00 euro oltre a 1,44 euro per commissioni (per complessivi 17.922,44 euro).

La narrazione dei fatti consegnata alla denuncia versata in atti induce a ritenere che l'operazione contestata sia stata eseguita direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggio – ha personalmente disposto i pagamenti, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore. È il medesimo ricorrente a riconoscere di avere fatto accesso al conto e aumentato i massimali di prelievo e pagamento durante una prima telefonata con i truffatori; di avere successivamente, nel corso di altra telefonata, effettuato il bonifico sotto dettatura e provveduto infine a disinstallare l'APP della banca, sempre su richiesta del truffatore.

In casi del genere, quando è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'operazione non può configurarsi come fraudolenta e perciò rientrando nell'ambito di applicazione della disciplina di cui al d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, dovendosi la stessa considerare invece come autorizzata. Secondo l'interpretazione consolidata dei Collegi territoriali, la disposizione contenuta nell'art. 5 del D. lgs. 11/2010 in tema di consenso necessario del pagatore, letta congiuntamente ai successivi artt. 9 e 10, induce a ritenere "autorizzata" l'operazione eseguita personalmente dal cliente ancorché il consenso sia corrotto dal dolo del frodatore: per quanto la volontà del cliente di effettuare tali operazioni sia stata viziata per effetto del raggio subito dal terzo ignoto, l'intermediario non poteva che considerare autorizzati i pagamenti effettuati personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, non avendo alcuna possibilità di

accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente (Coll. Milano, dec. nn. 8007/2020; 19945/2021, 11546/2019; Coll. Roma, dec. n. 4658/2021).

Ciò non esclude naturalmente che il Collegio, tenuto conto delle peculiarità del caso e delle modalità con le quali si è realizzata la truffa, possa individuare altri e diversi eventuali profili di responsabilità, per esempio sul versante del rispetto degli obblighi di protezione che gravano, per diritto comune, sul *bonus argentarius*; profili che, nel caso di specie, non ricorrono. Dalle evidenze in atti, infatti, risulta che l'intermediario ha attivato il servizio di recall del bonifico estero non urgente in data 07/03/2025 alle ore 11:40. Quanto alle censure relative alla possibilità di modificare i limiti giornalieri di bonifico tramite internet banking, l'intermediario convenuto sostiene di aver inviato ai clienti in data 30/06/2018 la comunicazione sulla "Modifica unilaterale del contratto", presente sull'area riservata del cliente; in sede di controrepliche, fornisce evidenza della scelta da parte del cliente di utilizzare la modalità "online" per la ricezione della documentazione. Non risultano, infine, elementi da cui inferire il carattere anomalo dell'operazione rispetto alla corrente operatività del cliente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE