

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SCARANO

Seduta del 20/01/2026

FATTO

La ricorrente espone di essere stata vittima, in data 27.01.2025, di una truffa realizzata mediante contatti telefonici e messaggistica. In tale contesto, sedicenti appartenenti alle Forze dell'Ordine la inducevano a disporre due bonifici di importo pari a € 29.000,00 ciascuno presso uno sportello dell'intermediario resistente. Il primo veniva eseguito a favore di un IBAN estero (spagnolo), indicato come a lei intestato, aperto presso un Istituto con cui non aveva rapporti, mentre il secondo recava come beneficiario un soggetto a lei sconosciuto: asserisce che in entrambi i casi l'intermediario non verificava la discrasia tra IBAN e beneficiario. Afferma che attraverso le Forze dell'Ordine riusciva a recuperare l'importo del secondo bonifico, mentre l'intermediario rifiutava il rimborso del primo bonifico, oggetto di ricorso.

L'intermediario, nel costituirsi, deduce che la ricorrente ha richiesto allo sportello l'esecuzione dei due bonifici e che la banca ha operato conformemente alle istruzioni ricevute, evidenziando che, quale banca del pagatore, non era tenuta, alla data delle operazioni, a verificare la corrispondenza tra nominativo del beneficiario e IBAN. Riferisce inoltre di avere attivato le ordinarie iniziative di recupero (*recall*), senza esito quanto all'operazione contestata. Conclude affermando che quanto accaduto è ascrivibile esclusivamente alla ricorrente stessa, che ha disposto il bonifico ed autorizzato l'esecuzione in piena autonomia e libertà, dando seguito a quanto le veniva chiesto di fare dal proprio interlocutore

telefonico e che all'operazione contestata non si applica l'art. 10 del d.lgs. 11/2010, con conseguente esclusione del particolare regime di protezione a favore del cliente previsto per le operazioni "non autorizzate".

Nelle repliche, la ricorrente sostiene che la difesa dell'intermediario si fonda su un'interpretazione estremamente riduttiva dei propri obblighi, omettendo di considerare le circostanze concrete e anomale in cui l'operazione contestata è stata eseguita. Insiste rilevando che non si sarebbe trattato di un'operazione ordinaria, ma l'esito di un'attività fraudolenta avvenuta anche grazie alla cooperazione della resistente, nella persona dell'operatore dello sportello della filiale, che a fronte della stranezza delle circostanze – cliente palesemente eterodiretta, plurimi errori nell'inserimento dei dati, bonifico internazionale di importo elevato – avrebbe dovuto sospendere ogni attività ed ottenere inequivocabili rassicurazioni rispetto ai beneficiari effettivi dei bonifici. Ritiene che il principio esposto dalla resistente secondo cui *"il prestatore di servizi di pagamento è responsabile della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento solo nel caso in cui non abbia effettuato l'accredito del bonifico in conformità all'indicazione dell'IBAN a tal fine ricevuto"*, risulta superato laddove l'intermediario è, o dovrebbe essere, consapevole di un'anomalia o di un'inesattezza nell'adempimento della richiesta del cliente. Inoltre, pur riconoscendo che l'obbligo di verifica della corrispondenza tra IBAN e beneficiario entrerà in vigore a partire dal 9.10.2025, assume che, in concreto, si tratta di una mera codificazione da parte del legislatore europeo di un presidio di sicurezza la cui importanza era già nota e la cui omissione poteva già fondare una responsabilità degli Istituti di credito.

Con le repliche, infine, rispetto alla domanda formulata in sede di ricorso, la parte ricorrente chiede altresì la *"vittoria di spese e competenze del presente procedimento"*.

L'intermediario, nelle controrepliche, contesta che la cliente non avrebbe fornito neppure nelle repliche prova della ricostruzione dei fatti da lei prospettata, né prodotto gli SMS che dichiara di aver ricevuto dall'intermediario – peraltro da mittente non riconducibile realmente ad esso - e dalle forze dell'ordine. Ribadisce, tra l'altro, di non essere stata a conoscenza di anomalie riferibili al codice IBAN indicato, né all'operazione richiesta e che nessuna negligenza può essergli imputata, avendo anzi interloquuto con la cliente in occasione delle operazioni richieste, ricevendo conferma circa la bontà delle stesse. Conclude che la cliente ha agito con colpa grave, dando seguito alle inusuali istruzioni pervenute telefonicamente da ignoti, nonché eseguendo le operazioni richieste senza alcun previo accertamento.

DIRITTO

La controversia impone, in via preliminare, di qualificare giuridicamente l'operazione contestata ai fini dell'applicazione della disciplina di cui al d.lgs. 11/2010.

Nel caso di specie è pacifico che il bonifico oggetto di ricorso dell'importo di € 29.000,00, eseguito in data 27.01.2025 alle ore 13.26, sia stato disposto personalmente dalla ricorrente presso lo sportello dell'intermediario, sebbene nel contesto di un raggio perpetrato da terzi. E' in atti la denuncia della cliente presentata in data 28.01.2025, in cui espone di aver ricevuto in data 27.01.2025, alle ore 12:15, un SMS con intestazione riferita all'intermediario, che la informava di un'avvenuta richiesta di bonifico pari ad € 9.653,15 e che alle ore 12:42 contattava il numero indicato nell'SMS, interloquendo con un sedicente Ispettore di Polizia, addetto all'antifrode ed incaricato di svolgere indagini in merito alla filiale apparentemente compromessa. Nel frattempo, riceveva un secondo SMS con intestazione "PS Polizia", che la avvisava dell'avvenuto annullamento di un bonifico di € 29.000,00 per motivi di sicurezza e il sedicente operatore di polizia le suggeriva di recarsi in filiale e disporre un bonifico istantaneo tramite sportello, così da capire chi all'interno della filiale avesse accesso al di lei conto.

Fallito il primo tentativo di bonifico verso l'IBAN inizialmente indicato, riceveva dall'interlocutore un diverso IBAN e riusciva così ad effettuare il bonifico istantaneo di € 29.000,00, oggetto di contestazione in questa sede. Poco dopo, le veniva chiesto di ritornare in filiale e di effettuare un nuovo bonifico per ragioni di indagine, questa volta a favore di un IBAN italiano. Alle ore 14:45, tramite sportello, eseguiva quindi un secondo bonifico istantaneo di € 29.000,00 (già oggetto di recupero e pertanto estraneo alla presente controversia). Su richiesta dell'interlocutore, inviava copia dei propri documenti, schermata del conto bancario e riceveva del bonifico. Soltanto alla sera del 27.01.2025 realizzava di essere stata truffata.

Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi ABF, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore, 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, non essendosi in presenza di un utilizzo abusivo degli strumenti di pagamento in assenza di volontà dispositiva, ma di una disposizione che, sul piano tecnico-operativo, proviene dal titolare. 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, resta pertanto da verificare se, pur in presenza di un'operazione autorizzata, possano ravvisarsi profili di responsabilità dell'intermediario secondo le regole di diritto comune, in relazione ai doveri di correttezza, buona fede e diligenza professionale nell'esecuzione del rapporto contrattuale.

Sul punto, il Collegio osserva che, alla data dei fatti, l'intermediario non era tenuto a verificare la corrispondenza tra il nominativo del beneficiario e l'IBAN indicato, e l'operazione appare legittimamente eseguita sulla base dell'identificativo unico ai sensi dell'art. 24 del d.lgs. 11/2010, il quale stabilisce: "1. *Se un ordine di pagamento è eseguito conformemente all'identificativo unico, esso si ritiene eseguito correttamente per quanto concerne il beneficiario e/o il conto indicato dall'identificativo. [...] 3. Il prestatore di servizi di pagamento è responsabile solo dell'esecuzione dell'operazione di pagamento in conformità con l'identificativo unico fornito dall'utente anche qualora quest'ultimo abbia fornito al suo prestatore di servizi di pagamento informazioni ulteriori rispetto all'identificativo unico*".

Come noto, il Collegio di Coordinamento si è pronunciato al riguardo (decisione, n. 162/2017), enunciando il seguente principio di diritto: "*l'art. 24 d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, va interpretato nel senso che, nell'esecuzione di un bonifico bancario, il prestatore di servizi di pagamento dell'ordinante ed il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario sono autorizzati a realizzare l'operazione in conformità esclusivamente all'identificativo unico, anche qualora l'utilizzatore abbia fornito al suo prestatore di servizi di pagamento informazioni ulteriori rispetto all'IBAN. In particolare, il prestatore di servizi di pagamento di destinazione del bonifico non è tenuto a verificare la corrispondenza fra il nominativo del beneficiario ed il titolare del conto di accredito identificato tramite l'IBAN. Se l'identificativo unico fornito dall'utilizzatore è inesatto, i prestatori di servizi di pagamento coinvolti nella realizzazione del bonifico non sono responsabili, ai sensi dell'articolo 25, della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento. Nel caso in cui l'utilizzatore abbia fornito un codice identificativo inesatto, i prestatori di servizi di pagamento dell'ordinante e del ricevente si adoperano per il recupero dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento sulla base degli obblighi di diligenza professionale che loro competono*" (conforme CGUE 21 marzo 2019, C-245/18, Tecnoservice Int.). Recentemente, anche la giurisprudenza di legittimità ha stabilito: "*L'art. 24, dunque, definisce l'adempimento esatto, quanto al beneficiario e/o al conto indicato, con esclusivo rilievo all'IBAN ed esclude la responsabilità dell'intermediario qualora il cliente indichi erroneamente il codice. Il suo comma 3 conferma l'esattezza dell'adempimento del prestatore del servizio di pagamento (PSP) che abbia eseguito l'ordine conformemente all'IBAN anche qualora il disponente avesse indicato dati*

ulteriori, come le generalità del beneficiario. 2.4.8.4. Sia il Collegio di Coordinamento che la Corte di Giustizia hanno accolto l'interpretazione secondo la quale il comma 3 dell'art. 24 esonera entrambi gli intermediari dall'eseguire il controllo di congruità e, di conseguenza, esclude la loro responsabilità per tutte quelle operazioni eseguite secondo l'IBAN indicato dal pagatore, gravando, invece, su quest'ultimo l'onere di controllare la correttezza dei dati dell'operazione e, in particolare, dell'IBAN, unico elemento necessario per la sua regolare esecuzione.” (Cass. Civ, sez. I, 25.06.2024, n. 17415). L'obbligo di implementazione di un servizio di verifica del beneficiario, introdotto dalla normativa europea successiva (art. 5 quater nel Regolamento UE n. 2012/260, ad opera dell'art. 1 del Regolamento UE 2024/886, con termine ultimo la data del 9 ottobre 2025) non era ancora vigente all'epoca dei fatti e non può essere valorizzato retroattivamente quale parametro di diligenza.

Quanto alle ulteriori circostanze dedotte dalla ricorrente - eterodirezione telefonica, importo elevato, natura internazionale del bonifico e difficoltà nell'inserimento dell'IBAN - il Collegio rileva che tali elementi, pur indicativi *ex post* della truffa subita, non risultano, sulla base della documentazione in atti, idonei a fondare un giudizio di responsabilità dell'intermediario. In particolare, non emerge che la ricorrente abbia rappresentato e provato circostanze tali da rendere percepibile all'operatore di sportello *ex ante* l'inganno in corso.

L'intermediario ha dato corso all'operazione richiesta dalla cliente, previa conferma della stessa, e ha successivamente attivato le ordinarie iniziative di recupero, adempiendo agli obblighi di diligenza esigibili nel caso concreto. Non può, per contro, ritenersi che l'intermediario fosse tenuto a sindacare la causale o la convenienza economica dell'operazione, né a sostituirsi alle valutazioni discrezionali del cliente circa la destinazione delle somme.

Alla luce di tali considerazioni, il Collegio ritiene che il danno subito dalla ricorrente sia integralmente riconducibile alla condotta fraudolenta di terzi e al comportamento della stessa ricorrente, che ha dato seguito a istruzioni inusuali provenienti da soggetti ignoti, senza che possa ravvisarsi un apporto causale dell'intermediario nella produzione dell'evento dannoso.

Il ricorso deve pertanto essere respinto, precisando, per mera completezza, che la domanda di “*vittoria di spese e competenze*”, formulata per la prima volta in sede di repliche dalla ricorrente, costituisce domanda nuova e, come tale, è inammissibile ai sensi delle Disposizioni ABF.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE