

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) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) AFFERNI

Seduta del 05/02/2026

FATTO

Il ricorrente espone di essere stato vittima di una truffa in data 30 maggio 2025. In tale data, egli riceveva una telefonata da un numero apparentemente riconducibile all'intermediario, durante la quale un sedicente operatore, a conoscenza dei suoi dati personali, lo informava di movimenti sospetti sul suo conto corrente, asseritamente posti in essere da un dipendente infedele. L'interlocutore preannunciava altresì un imminente contatto da parte dei Carabinieri per gestire la situazione. Pochi minuti dopo, il ricorrente riceveva una seconda telefonata, questa volta da un numero che egli identificava come quello del comando provinciale dei Carabinieri di Verona. Seguendo le istruzioni ricevute, e mantenendo la linea telefonica attiva, si recava presso la filiale dell'intermediario. Qui, con l'assistenza di un dipendente allo sportello, disponeva un bonifico urgente di € 29.000,00 a favore di un beneficiario a lui sconosciuto, azzerando di fatto la disponibilità del proprio conto. Solo recandosi successivamente presso il comando dei Carabinieri, come indicatogli, si avvedeva del raggio subito. Ciò premesso, il ricorrente fonda la propria pretesa risarcitoria non sulla disciplina delle operazioni di pagamento non autorizzate, bensì sulla responsabilità contrattuale dell'intermediario per la condotta, a suo dire colposa e omissiva, del dipendente di filiale. Sostiene che quest'ultimo avrebbe dovuto rilevare l'anomalia dell'operazione, considerandone l'importo elevato, il beneficiario sconosciuto e la non

conformità alla consueta operatività del cliente, e di conseguenza impedirla. Il ricorrente chiede quindi il rimborso dell'intera somma oggetto dell'operazione contestata.

L'intermediario si oppone alla domanda, eccependo che l'operazione è stata personalmente disposta e autorizzata dal cliente, sebbene nell'ambito di una frode perpetrata con la tecnica del "social hacking". Sottolinea come il ricorrente, recatosi in filiale, abbia richiesto l'esecuzione del bonifico, fornendo le coordinate del beneficiario. L'operatore di sportello, dopo aver correttamente identificato il cliente, avrebbe posto domande circa la natura dell'operazione, ricevendo in risposta una giustificazione plausibile e coerente con la causale indicata ("acquisto di un box"), a fronte della quale il cliente avrebbe insistito per procedere. L'intermediario evidenzia inoltre la grave negligenza del cliente, il quale non si è insospettito di fronte a palesi incongruenze, come la richiesta di trasferire fondi a un soggetto terzo anziché su un conto sicuro. Afferma di aver agito con diligenza, sia in fase esecutiva sia tentando, seppur senza successo, il richiamo dei fondi (c.d. "recall"). L'intermediario chiede quindi che il ricorso sia rigettato.

Nelle proprie repliche, il ricorrente ribadisce che il fulcro della sua doglianza risiede nell'incapacità del dipendente di riconoscere i "campanelli di allarme" della truffa in atto, a differenza dello stato di soggezione psicologica in cui egli stesso versava. Insiste quindi per l'accoglimento del ricorso.

L'intermediario, in controreplica, conferma le proprie difese, sottolineando come il cliente ammetta l'inapplicabilità del D.Lgs. n. 11/2010 e come la condotta del proprio dipendente sia stata esente da censure, non potendo la banca rifiutare un'operazione legittimamente richiesta da un cliente identificato e consapevole. Insiste quindi per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio attiene alla responsabilità dell'intermediario per un'operazione di pagamento disposta personalmente dal cliente presso uno sportello fisico, ma indotta da un'attività fraudolenta di terzi (c.d. "social hacking").

In via preliminare, è pacifico e non contestato tra le parti che l'operazione di bonifico di € 29.000,00 del 30 maggio 2025 sia stata materialmente disposta dal ricorrente. Egli, pur essendo stato indotto con l'inganno, si è recato in filiale e ha dato ordine all'impiegato di eseguire il trasferimento.

Secondo l'orientamento consolidato di questo Arbitro, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore, con il suo consenso diretto, essa deve considerarsi "autorizzata" ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. n. 11/2010, sebbene tale consenso sia viziato dal raggirio. Di conseguenza, non trova applicazione il

regime di responsabilità speciale previsto dagli artt. 10 e 11 del medesimo decreto per le operazioni "non autorizzate".

Esclusa l'applicazione della normativa speciale, la pretesa del ricorrente deve essere valutata alla luce dei principi generali di diritto comune in materia di responsabilità contrattuale, e in particolare degli obblighi di diligenza, correttezza e buona fede che gravano sull'intermediario nell'esecuzione del rapporto (artt. 1176 e 1375 c.c.). Il ricorrente, infatti, incentra la propria domanda sulla presunta negligenza del dipendente della banca, che non avrebbe identificato e sventato il tentativo di frode.

Tuttavia, dall'esame della documentazione e delle allegazioni delle parti, non emergono elementi sufficienti a configurare un apporto causale colposo dell'intermediario nella produzione del danno.

L'operatore di sportello si è trovato di fronte al titolare del conto, correttamente identificato, che ha richiesto di disporre un'operazione di pagamento. Come dedotto dall'intermediario – e non specificamente contestato dal ricorrente – l'impiegato ha posto delle domande per accertare le motivazioni del cliente. A tali domande, il ricorrente ha fornito una spiegazione ("acquisto di un box") che, oltre ad essere di per sé plausibile, era coerente con la causale che egli stesso stava indicando per l'operazione, insistendo per la sua esecuzione. In un simile contesto, non è esigibile dal dipendente un'indagine più approfondita o un sindacato sulla volontà del cliente, né tantomeno un rifiuto di eseguire l'ordine. Un simile rifiuto, in assenza di palesi ed inequivocabili indici di incapacità o coercizione fisica del cliente, avrebbe potuto esporre la banca a responsabilità per inadempimento.

La circostanza che l'operazione fosse anomala rispetto alla consueta operatività del cliente non è, di per sé, un indice sufficiente a fondare una responsabilità della banca. Come correttamente osservato dall'intermediario, rientra nella facoltà del cliente modificare le proprie abitudini di spesa, e la banca non può ergersi a censore delle scelte dispositive della propria clientela, se non in presenza di elementi oggettivi e concreti che facciano sorgere un sospetto qualificato di frode o illecito, elementi che nel caso di specie non sono ravvisabili nella condotta tenuta dal cliente allo sportello.

Il danno lamentato dal ricorrente appare, dunque, essere conseguenza diretta ed esclusiva della propria condotta incauta, avendo egli dato credito a una narrazione inverosimile e agito in spregio delle più elementari regole di prudenza, ignorando plurimi campanelli d'allarme (quali la richiesta di "mettere in sicurezza" i propri fondi trasferendoli a un soggetto privato sconosciuto). La collaborazione attiva prestata dal ricorrente alla realizzazione della truffa ha reso l'evento dannoso inevitabile, senza che possa ravvisarsi un concorso di colpa dell'intermediario, il cui operato risulta conforme ai canoni di diligenza professionale richiesti.

Infine, si rileva positivamente che l'intermediario, una volta informato della frode, si sia attivato per il richiamo del bonifico, adempiendo così al proprio obbligo di porre in essere le attività utili al recupero dei fondi, sebbene tale tentativo non abbia avuto esito positivo per ragioni non imputabili alla banca. Per le ragioni sopra esposte, la domanda del ricorrente non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE