

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) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SCARANO

Seduta del 17/02/2026

FATTO

Il ricorrente espone di essere stato vittima di una truffa informatica che lo avrebbe indotto a disporre una serie di bonifici, ordinari e istantanei, per un importo complessivo di € 26.600,00, mai effettuati in precedenza nella sua storia bancaria. Riferisce che tali operazioni, concentrate in pochi mesi, avrebbero svuotato il conto corrente, costringendolo altresì a stipulare un finanziamento per assecondare le richieste dei truffatori. Produce il riepilogo dei bonifici eseguiti, gli estratti conto relativi ai

mesi di marzo, giugno e settembre del 2024, il contratto di conto corrente e quello di finanziamento con cessione del quinto della pensione.

Contesta che l'intermediario non avrebbe attivato sistemi di allerta né bloccato le operazioni, nonostante l'evidente anomalia delle stesse rispetto al proprio profilo personale e alla propria età, pensionato di settantacinque anni. Conclude chiedendo la restituzione integrale degli importi sottratti mediante i bonifici fraudolenti.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario preliminarmente eccepisce l'inammissibilità del ricorso per asserita genericità della domanda, rilevando l'assenza, nel reclamo, di una denuncia all'Autorità giudiziaria e di elementi idonei a ricostruire la vicenda, quali messaggi o chiamate ricevute. Deduce inoltre che la denuncia costituirebbe, secondo le condizioni contrattuali, presupposto per la contestazione degli addebiti.

Nel merito, sostiene che le operazioni sarebbero state disposte direttamente dal cliente, in piena autonomia, mediante il servizio di banca multicanale e, per l'ultimo bonifico, allo sportello, con compilazione e sottoscrizione della distinta, per cui risulta esclusa l'applicabilità della disciplina di cui alla direttiva (UE) 2015/2366 (PSD2) e al d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, trattandosi di operazioni autorizzate. Evidenzia la tardività della segnalazione e della denuncia, nonché l'infruttuoso esperimento delle procedure di *recall*. Rileva infine che, in occasione della stipula del finanziamento, il cliente non avrebbe rappresentato alcuna circostanza riconducibile a una frode.

Con le repliche, il ricorrente ha depositato copia della denuncia presentata il 16.07.2025, ribadendo che l'intermediario, non accorgendosi delle operazioni anomale, ha violato i propri doveri di diligenza e protezione.

Con le controrepliche, l'intermediario ha insistito sulla tardività della denuncia e sulla riconducibilità esclusiva delle operazioni alla volontà del cliente, che avrebbe inserito importo, IBAN e beneficiari, autorizzando i pagamenti mediante sistemi conformi *alla Strong Customer Authentication*. Ha infine evidenziato che anche per l'ultimo bonifico, disposto presso la filiale a favore di società presente in internet e operante in investimenti in criptovalute, il ricorrente compilava e firmava l'apposita distinta, indicando i dati del beneficiario e autorizzando l'addebito.

DIRITTO

Le operazioni oggetto di controversia consistono in otto bonifici, per un totale di € 26.600,00, eseguiti tra il 15 gennaio e il 19 marzo 2025, di cui sette disposti tramite banca multicanale e l'ultimo allo sportello per un importo di € 1.500,00, oltre all'addebito di € 7,25 per commissioni, non oggetto di domanda restitutoria.

Dalla documentazione acquisita, emerge che le operazioni sono state materialmente disposte dal cliente, il quale ha inserito i dati identificativi dei beneficiari e autorizzato i pagamenti, sia mediante canali telematici sia, in un caso, con sottoscrizione di distinta cartacea.

Dalla denuncia depositata in sede di repliche, il cliente offre una descrizione più particolareggiata della truffa di cui è stato vittima. Dichiara infatti di essere stato indotto, dopo aver visualizzato un video su un social network relativo a investimenti apparentemente sicuri, ad accedere a un link e, contatto telefonicamente da un operatore tramite un numero estero, a installare un'applicazione che avrebbe consentito ai truffatori di interagire con i suoi dispositivi, cellulare e computer. Da questo momento, dietro la promessa di investimenti redditizi, gli veniva richiesto di effettuare bonifici sui conti correnti indicati, che il cliente eseguiva. Comprendeva di essere stato truffato dopo un confronto con i propri figli.

Secondo il consolidato orientamento dei Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore, con pieno controllo della fase dispositiva e autorizzativa, non trova applicazione il regime di responsabilità previsto per le operazioni di pagamento non autorizzate dalla direttiva (UE) 2015/2366 e dal d.lgs. n. 11/2010, regime che presuppone l'assenza del consenso del pagatore. Nel caso in esame, le operazioni sono state poste in essere dal cliente, sia pure a seguito di raggirio riconducibile a una tipica ipotesi di social *hacking*, nella quale il frodatore si limita a impartire istruzioni manipolative, lasciando che sia il titolare dello strumento di pagamento a disporre e autenticare le transazioni. In tali situazioni, pur in presenza di un'alterazione del processo di formazione della volontà del pagatore, l'atto dispositivo resta imputabile allo stesso, il quale ha materialmente disposto l'operazione e ne ha consentito l'esecuzione.

L'esclusione dell'applicabilità della disciplina sulle operazioni non autorizzate comporta che l'intermediario non sia tenuto a fornire la prova della corretta autenticazione, registrazione e contabilizzazione dell'operazione, né che possa configurarsi una responsabilità automatica o oggettiva in suo capo. Resta ferma la possibilità di valutare una responsabilità dell'intermediario secondo le regole di diritto comune, segnatamente dell'art. 1375 c.c., che impone l'esecuzione del contratto secondo buona fede e comporta obblighi di protezione e di adeguato monitoraggio dell'operatività, anche mediante presidi automatici idonei a intercettare anomalie.

Quanto agli indici di anomalia, il ricorrente evidenzia la propria età e l'asserita assoluta novità di operazioni di tale importo e tipologia. Dalla documentazione prodotta risultano estratti conto del periodo tra il 16.01.2024 e il 30.09.2024, dai quali emerge una movimentazione complessiva in uscita pari a € 22.613,00, a fronte delle operazioni contestate che, in 63 giorni, hanno raggiunto € 26.600,00. Le operazioni ordinarie del 2024 presentano, per lo più, importi inferiori a € 1.200,00, fatta eccezione per l'estinzione di un mutuo di € 8.918,85. Tuttavia, non risultano prodotti estratti conto relativi al periodo in cui le operazioni oggetto di ricorso sono state eseguite, né elementi idonei a dimostrare la capienza iniziale e finale del conto.

L'intermediario evidenzia che l'ultima delle operazioni contestate è stata eseguita direttamente allo sportello per € 1.500,00 e che in tale occasione il cliente nulla rappresentava all'addetto. Analogamente, l'intermediario precisa che il cliente nulla rappresentava neppure in occasione della stipula del finanziamento contro cessione del quinto dello stipendio del gennaio 2025 che, secondo quanto riferito con il ricorso, era funzionale a procurarsi liquidità per i pagamenti poi contestati. Secondo la prospettazione dell'intermediario, il cliente avrebbe fatto riferimento ai presunti investimenti solo nel mese di aprile 2025, dopo l'ultimo dei pagamenti contestati eseguito il 19.03.2025, venendo in tale occasione invitato ad essere cauto potendo trattarsi di una truffa.

La denuncia è stata presentata circa quattro mesi dopo l'ultima operazione e la segnalazione alla banca è intervenuta a distanza di tempo, circostanza che ha inciso negativamente sulla possibilità di recupero delle somme, come dimostrato dall'esito infruttuoso dei tentativi di *recall*.

Alla luce del complessivo quadro istruttorio, il Collegio ritiene che la causa esclusiva del pregiudizio risieda nel comportamento del ricorrente, che ha disposto consapevolmente i bonifici verso soggetti terzi, inserendo personalmente i dati necessari e autorizzando le operazioni, senza che emergano specifiche omissioni dell'intermediario tali da integrare un apporto causale alla frode. Non risultano, infatti, evidenze di malfunzionamenti dei canali di contatto, né di richieste di chiarimenti rivolte alla banca in costanza delle operazioni, né di elementi oggettivi tali da imporre, secondo un criterio di normale diligenza professionale, il blocco automatico delle transazioni.

In coerenza con l'orientamento sopra richiamato e in assenza di concreti indici di responsabilità concorrente dell'intermediario, il ricorso non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE