

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) MODICA

Seduta del 24/02/2026

FATTO

La cliente afferma di avere ricevuto un sms di autorizzazione di un bonifico proveniente dalla chat ufficiale dell'intermediario; il messaggio conteneva inoltre l'invito a contattare il numero di cellulare indicato al fine di revocare l'operazione in questione; procedeva in tal senso ed entrava in contatto con un operatore, al quale chiedeva però di essere ricontattata da un numero di telefono ufficiale dell'intermediario; riceveva poco dopo altre chiamate da un numero fisso corrispondente a quello della filiale presso cui risultava aperto il conto corrente. Il sedicente operatore comunicava che l'intermediario era vittima di un attacco hacker e che, per evitare la frode in corso, doveva trasferire il denaro su un conto corrente aperto dalla Polizia Postale; l'operatore dichiarava che avrebbe ricevuto una comunicazione sulla chat della Banca e che egli stesso avrebbe proceduto con la revoca del bonifico; riceveva un messaggio dalla chat ufficiale della banca che affermava la revoca del bonifico; accedeva alla propria *home banking*, ed eseguiva un bonifico di € 5.000,00, più commissioni di € 1,41, in favore del conto corrente indicato dal finto operatore; la sera dello stesso giorno nutriva dubbi sulla genuinità dell'operazione; tentava, alle 23.00 circa, di chiamare il numero verde dell'intermediari, ma senza successo, in quanto il servizio risulta attivo fino alle 20.00; richiama la mattina seguente e scopriva di essere stata truffata.

Chiede la restituzione di € 5.001,41 oltre interessi moratori e spese difensive quantificate in € 500,00. L'intermediario controdeduce che la cliente dichiara pacificamente di aver seguito le indicazioni fornite dal suo interlocutore e quindi, in autonomia ha inserito i dati e le autorizzazioni necessarie per

l'esecuzione del bonifico; alla luce di questo, l'operazione deve considerarsi autorizzata, non venendo in rilievo il regime di responsabilità previsto per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU ("PSD2") e al D. Lgs n. 11/2010 e non rendendosi necessaria la verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni. Segnala che il bonifico entro le ore 20.00 avrebbe potuto essere revocato sia in autonomia che con l'ausilio del servizio clienti; non è stata rilevata alcuna anomalia o compromissione nei sistemi.

Chiede il rigetto del ricorso.

Il cliente replica che il contenuto del messaggio è del tutto simile a quello dei messaggi genuini inviati dall'intermediario, che si concludono con la dicitura "info/blocco"; nel messaggio civetta non era contenuto alcun errore grammaticale o sintattico o di punteggiatura, né erano contenuti caratteri anomali; non c'era modo di procedere con la revoca del bonifico, a causa degli orari in cui sono state ricevute le chiamate e della loro durata; l'operazione era anomala: l'importo elevato del bonifico, a maggior ragione rispetto alla capienza del conto, l'ora tarda della disposizione, il beneficiario estero con cui non aveva mai intrattenuto alcun rapporto erano elementi che avrebbero dovuto insospettire l'intermediario.

Insiste con la propria domanda.

L'intermediario controreplica che non esiste un dovere generale di monitoraggio della regolarità delle operazioni ordinate dal cliente e insiste nel rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il cliente disconosce un'operazione eseguita a valle di una truffa e chiede la restituzione del relativo importo oltre interessi moratori fino al saldo. Si tratta, in particolare, di un bonifico ordinario effettuato alle ore 19.40 del 12 marzo 2025 per € 5.000,00 oltre € 1,41 per commissioni.

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. 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 rientrante 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 tuttavia che il Collegio, tenuto conto delle peculiarità della vicenda 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.

Quanto al lamentato malfunzionamento del servizio clienti (contattato a tarda sera senza risposta), l'intermediario precisa che il servizio è attivo fino alle ore 20.00, limite temporale oltre il quale non sarebbe comunque stato più possibile revocare il bonifico.

Non si ravvisa infine alcun indice di anomalia dell'operazione contestata, neanche dal profilo della asserita incoerenza con la normale operatività della cliente, di cui peraltro il Collegio ha contezza limitata al periodo 31 dicembre 2024 - 31 marzo 2025.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE