

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

Relatore (MI) DELL ANNA MISURALE

Seduta del 17/03/2026

FATTO

La cliente, con ricorso del 16 ottobre 2025 espone quanto segue:

- in data 25/07/2025, alle ore 11:16 riceveva una chiamata da persona che, riferito il proprio solo nome, si qualificava dipendente dell'intermediario e la informava di movimenti sospetti sulle carte che dovevano quindi essere bloccate;
- per tale motivo le diceva di entrare nell'applicazione della banca, cliccare su "genera codice OTP" e darle il numero che si generava;
- successivamente l'operatrice informava che per procedere al blocco era necessario effettuare un bonifico che poi sarebbe stato stornato;
- veniva quindi fornito un iban e l'indicazione dell'importo di € 2.200,00;
- effettuato il pagamento, l'operatrice chiudeva la chiamata e si rendeva irreperibile, palesando la truffa;
- la cliente si recava quindi presso la sua banca per bloccare le carte e il conto.

Chiede, pertanto, il rimborso della somma di € 2.184,44.

L'intermediario, con le proprie controdeduzioni, afferma quanto segue:

- la ricorrente è cointestataria del conto corrente presso l'intermediario, operativo con home banking;

- alle ore 14.45 circa del giorno della truffa (25.07.2025) la cliente si è recata presso la filiale comunicando di aver effettuato, su indicazione di un sedicente operatore telefonico della banca, un bonifico istantaneo di € 2.200,00 a favore del conto contrassegnato con IBAN **;
- il personale dell'agenzia, comprendendo che si trattava di una truffa, attivava prontamente la procedura di richiamo del bonifico tuttavia senza successo;
- la ricorrente è stata vittima della c.d. "truffa dello storno", la cui dinamica era da tempo riportata all'interno del sito istituzionale dell'intermediario;
- tramite tale tipologia di truffa i pagamenti vengono consapevolmente inseriti e autorizzati dal cliente stesso, nell'erroneo convincimento che si tratti di operazioni volte a mettere in sicurezza il proprio home banking;
- ciò determina l'inapplicabilità della disciplina protettiva di cui al d.lgs. n. 11/2010 (cfr. Collegio Milano, n. 1476/23 e n. 9977/22, Coll. Roma, dec. n. 4658/2021 tra le tante);
- non si comprende come si collochi nell'intera vicenda la mail apparentemente inviata dalla Polizia Postale, che fa riferimento ad una telefonata precedente a due pagamenti sospetti sul conto di € 2.200,00 ed € 2.690,00 allegata al ricorso e non citata in denuncia, considerando che quest'ultima non menziona la telefonata e fa un generico riferimento all'operatività contestata;
- non vi è stata alcuna violazione dei dati sensibili della cliente, in quanto i dati in possesso dei truffatori erano stati comunicati loro dalla titolare del rapporto;
- il fatto che sia stato utilizzato un indirizzo mail apparentemente riconducibile alle Forze dell'Ordine esclude un phishing ai danni dell'intermediario;
- anche il numero di telefono usato dai malfattori non è minimamente riconducibile allo scrivente intermediario, essendo peraltro già stato segnalato in precedenti tentativi di truffa;
- la cliente è incorsa in colpa grave, non essendo verosimile eseguire il blocco di movimenti sospetti, sulle carte o sul conto tramite un bonifico poi stornato;
- la consapevolezza della cliente nell'eseguire personalmente l'operazione è comprovata dall'inserimento dell'OTP-SMS ricevuto sulla propria utenza telefonica;
- prima di confermare l'autorizzazione di un bonifico istantaneo l'home banking avvisa l'utente che la disposizione inserita è irrevocabile e lo mette in guardia da possibili truffe con una chiara dicitura.

L'intermediario, pertanto, chiede il rigetto del ricorso.

La cliente replica quanto segue:

- l'operazione di pagamento on-line è stata preparata dal truffatore e, ancorché autorizzata dal cliente, non può ritenersi eseguita per intero dalla ricorrente, non sussistendo un consenso libero e consapevole;
- il truffatore, per guadagnare la fiducia della vittima, si è finto un operatore dell'istituto finanziario, perfettamente a conoscenza di informazioni riservate e le telefonate ricevute sembrano legittime, così come i messaggi convincenti;
- I bonifici risultano peraltro indirizzati ad un nominativo non corretto, non è stata effettuata pertanto la verifica del "beneficiario";
- resasi conto della truffa, la cliente ha prontamente attivato la banca per il blocco delle operazioni;
- il sistema informatico della Banca non è sicuro;

L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, controreplica che:

- la titolare dell'utenza on line non si è limitata ad autorizzare l'operazione, ma ha inserito personalmente il bonifico, mentre la telefonista ha svolto solo un'attività di persuasione

inducendola a credere che fosse necessario effettuare il pagamento per bloccare un'operatività sospetta;

- dalla denuncia alle forze dell'ordine emerge chiaramente che la cliente ha ricevuto iban e importo dalla truffatrice ed ha eseguito il bonifico di € 2.200,00 dopo il quale la chiamata è stata interrotta;
- il fatto che iban e cifra siano stati forniti dalla telefonista conferma che l'operazione è stata materialmente inserita dalla cliente raggiunta;
- il tentativo della ricorrente di attribuire la responsabilità a una presunta violazione del database della banca è infondato, non essendovi stata alcuna fuga di dati, verosimilmente acquisiti dai malfattori tramite informazioni fornite dalla stessa cliente, probabilmente attraverso un link contenuto in una precedente e-mail;
- la ricorrente non ha fornito chiarimenti in merito all'e-mail apparentemente riconducibile alla polizia postale, mai menzionata nella denuncia alle forze dell'ordine, nonostante la richiesta dell'intermediario;
- l'obbligo di verifica preventiva del beneficiario (cd. v.o.p.) tra dati anagrafici e iban è entrato in vigore solo il 09.10.2025, mentre alla data del 25.07.2025 il bonifico era correttamente eseguito sulla base dell'iban quale identificativo unico;
- un eventuale controllo di congruità tra nominativo del beneficiario e intestatario del conto avrebbe potuto essere effettuato solo dalla banca del beneficiario e non da quella del pagatore;
- la banca ha tempestivamente attivato la procedura di richiamo del bonifico istantaneo su richiesta della cliente, ma il tentativo di recall non ha avuto esito positivo.

Insiste, pertanto, nella richiesta di rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di n. 1 bonifico istantaneo dell'importo di € 2.200,00 effettuato in data 25 luglio 2025.

Il minor importo di cui alla domanda di € 2.184,40 è dovuto alla circostanza che dalla somma di € 2.200,00, la stessa ricorrente deduce l'importo di due bonifici sospetti in accredito da € 8,61 e € 6,99, che riferisce provenire dal medesimo destinatario dell'operazione contestata.

Ebbene, malgrado la cliente nelle repliche neghi di avere proceduto essa direttamente all'esecuzione del bonifico, tale circostanza risulta affermata sia in denuncia che nel ricorso dal cui contenuto si ricava in modo chiaro che essa è stata vittima di un raggio che l'ha indotta a disporre il bonifico nella convinzione di "stornare" la somma al fine di metterla in sicurezza (v. denuncia dove si legge: *"l'operatrice mi informava che per procedere al blocco dovevo effettuare un bonifico che poi mi avrebbe stornato e così la truffatrice mi forniva l'iban su cui versare il denaro ho eseguito quanto richiesto"*).

Secondo l'orientamento dei Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), 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. 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"). *A fortiori* vi rientrano quelle che, come accaduto nel caso in esame, sono state eseguite nella assoluta consapevolezza di disporre un pagamento se pure reputandolo strumentale ad effettuare uno storno funzionale alla sicurezza del conto.

Nella fattispecie in esame, il Collegio non deve dunque procedere alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione dell'operazione contestata ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato.

Fermo che, in caso di operazioni compiute direttamente dal cliente, l'intermediario è esonerato dalla prova di autenticazione e non è configurabile una responsabilità oggettiva a suo carico, il Collegio potrà comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune, qualora emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di:

- a) mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore;
- b) mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore;
- c) mancato rilievo di indizi di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni realizzate.

Nessuna di queste ipotesi ricorre, tuttavia, nel caso di specie.

L'intermediario afferma di aver tentato tempestivamente il recall del bonifico, una volta venuto a conoscenza della truffa dalla cliente recatasi in filiale; tuttavia, senza successo data la natura istantanea della disposizione.

Né può rimproverarsi all'intermediario la mancata verifica di corrispondenza tra beneficiario indicato ed effettivo del bonifico. Il bonifico oggetto del ricorso è stato attuato in data 25.07.2025, quindi prima dell'entrata in vigore delle disposizioni in materia di c.d. "*Verification of Payee (VoP)*".

In relazione all'esecuzione dei bonifici (ordinari e istantanei), il Regolamento (UE) 2024/886 del Parlamento europeo e del Consiglio ha disposto, con efficacia a partire dal 9 ottobre 2025, l'obbligo della c.d. "*Verification of Payee*", un sistema che verifica la corrispondenza tra IBAN e nome (o identificativo) del beneficiario. Tale meccanismo è stato introdotto al fine di ridurre frodi ed errori, restituendo un esito in tempo reale (corrispondenza, mancata corrispondenza, corrispondenza parziale o impossibilità di verifica) e permettendo a chi effettui un bonifico di confermare il pagamento dopo aver visto il risultato.

Non vi è evidenza dell'attivazione di un servizio di sms-alert in relazione all'operazione contestata, seppure eseguita dal cliente. In ogni caso, e *ad abundantiam*, secondo l'orientamento dei Collegi, la mancata attivazione ovvero il mancato funzionamento del servizio di sms-alert (o di servizio assimilabile) è irrilevante nelle ipotesi di esecuzione di una sola operazione di pagamento fraudolenta ovvero di più transazioni ma a distanza di pochi minuti l'una dall'altra, e complessivamente in un arco di tempo limitato, in quanto la ricezione dell'alert non potrebbe limitare, in concreto, il pregiudizio dell'utente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE