

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) SANTARELLI	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

Il cliente, con ricorso del 31 luglio 2025 espone quanto segue:

- il giorno 26/02/2025 subiva una truffa informatica;
- effettuava n. 6 bonifici, a valere su due conti correnti intrattenuti presso il primo intermediario, verso correntisti del secondo intermediario;
- disconosceva le operazioni nei confronti di entrambi gli intermediari ai quali richiedeva il rimborso dell'importo;
- sporgeva denuncia, che veniva poi trasmessa ad ambedue gli intermediari;
- data la tempestività di questa gli istituti avrebbero dovuto almeno sospendere gli accrediti; ciò anche in virtù del fatto che il primo intermediario non consente la cancellazione dei bonifici decorse le 20.00;
- in base alla profilazione, il primo intermediario avrebbe dovuto rilevare le anomalie del caso; si trattava di operazioni avvenute in tarda serata, di importo rilevante e verso conti correnti aperti anche all'estero; operazioni estranee alla cerchia delle operazioni normalmente svolte;
- il primo intermediario avrebbe dovuto dotarsi di un sistema che consentisse il blocco prudenziale dei trasferimenti di denaro nelle ore notturne;
- il secondo intermediario doveva sospendere la disponibilità delle somme che erano state accreditate sui conti correnti indicati nella denuncia.

Chiede all'Arbitro di valutare la responsabilità del primo intermediario in ordine ai fatti, "alla luce della tempestività della denuncia/querela presentata già nella mattinata del 27.2.2025, preceduta peraltro immediatamente all'apertura della filiale da un preavviso della stessa". Con riferimento al secondo intermediario accertarsi la colpa per non essere intervenuto, tenuto conto che in data 27.2.2025, quindi entro le ventiquattro ore dai versamenti, ha ricevuto denuncia di quanto era accaduto.

Il primo intermediario, con le proprie controdeduzioni, afferma quanto segue:

- la denuncia contiene la dichiarazione per cui è stato lo stesso cliente ad effettuare le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore;
- di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010;
- non sono state rilevate forzature dei sistemi o falle nella sicurezza; le operazioni sono state svolte con il corretto inserimento delle credenziali;
- i bonifici sono stati disposti autonomamente tramite app; non si può perciò parlare di operazioni non autorizzate;
- in denuncia il cliente ha dichiarato di aver ricevuto un sms dalla banca che indicava dei bonifici da stornare e di aver contattato il numero verde; tuttavia, nessuna evidenza in proposito è stata prodotta e non risultano alla banca chiamate o tentativi di chiamata al proprio servizio clienti;
- ha svolto apposita sensibilizzazione sul tema delle frodi, con comunicazioni recapitate anche al cliente;
- sul sito compare apposita informativa in merito alle tempistiche di revoca dei bonifici;
- le caratteristiche indicate dal ricorrente non integrano indici di anomalia;
- ha tentato senza successo il recall dei bonifici.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

Il secondo intermediario, con le proprie controdeduzioni, afferma quanto segue:

- ha ricevuto le richieste di *recall* quando le somme contestate erano già state trasferite su altri conti correnti esterni;
- ha contattato i titolari dei conti correnti su cui erano state accreditate le somme, ma essi si sono resi irreperibili;
- ha avviato indagini interne al fine di tracciare i flussi di denaro;
- ha collaborato con il primo intermediario fornendogli informazioni utili al fine di recuperare le somme.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

Il cliente replica al primo intermediario contestandogli che vi è stata un'inerzia nell'invio delle richieste di *recall*; in generale osserva che l'impossibilità di recall decorse le 20.00 consente ai truffatori di attivarsi proprio in quella finestra oraria, impedendo di fatto ogni azione di revoca alle proprie vittime; costituirebbe un onere probatorio eccessivo per il cliente dover salvare le chiamate ricevute per poi procedere alla loro produzione in giudizio.

In sede di controrepliche il primo intermediario sottolinea che ha inviato alla parte ricorrente appositi avvisi sul compimento delle operazioni contestate, sia mediante sms che notifica push; non risulta inserita alcuna disposizione di revoca del bonifico inserito e confermato, rilevando altresì che l'orario di *cut off* è sì quello delle ore 20.00.00 ma il cliente avrebbe potuto annullare le operazioni entro tale ora.

A fronte di ciò, l'intermediario insiste nel rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di n. 6 bonifici ordinari, dell'importo complessivo di € 14.150,00, effettuati il 26/2/2025 alle 19.10 di € 2.350,00 e alle ore 19.16 di € 2.370,00 sul conto intestato al ricorrente; alle ore 19.28 di € 2.350,00 e alle ore 19.32 di € 2.380,00 sul conto intestato alla moglie del ricorrente, aderente al ricorso; alle ore 19.57 di € 2.360,00 e alle ore 19.59 di € 2.340,00 nuovamente sul conto del ricorrente.

In relazione alle operazioni contestate con il presente ricorso, si deve infatti preliminarmente rilevare che i bonifici sono stati disposti a valere su due distinti conti correnti, intestati probabilmente in via esclusiva – uno al cliente e uno a sua moglie, che ha aderito al ricorso.

Invero, nel ricorso è riferito che i due clienti subivano la truffa; in denuncia il cliente ha dichiarato di aver eseguito sia i bonifici a valere sul proprio conto che quelli a valere su quello della moglie/aderente al ricorso.

Basandosi sulle controdeduzioni del primo intermediario sembrerebbe che a ciascun coniuge fosse intestato un solo conto corrente; pertanto, a nessuno di loro sembrerebbe potersi attribuire la qualifica di contitolare.

In assenza della copia dei contratti di conto corrente o di altra documentazione concernente l'eventuale esistenza di deleghe da parte di un coniuge in favore dell'altro, si hanno per attendibili le indicazioni dell'intermediario in quanto non contestate dal cliente.

È in atti la denuncia presentata dal cliente in data 27/02/2025.

Ebbene, è pacifico che le operazioni oggetto del ricorso sono state eseguite direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggirò – ha personalmente disposto i bonifici nella convinzione di “stornarli” così come gli era richiesto da un interlocutore al telefono, non meglio identificato che come Capitano dell'Arma.

Nel caso di specie il truffatore ha convinto il cliente ad effettuare diversi bonifici per un importo complessivo di € 14.150,00.

Pertanto, agli atti non sono state versate evidenze del messaggio e delle chiamate che avrebbero raggiunto il cliente e che questi riconduce a numeri appartenenti alle forze dell'ordine, sì che tale circostanza non può considerarsi provata.

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 degli storni di somme.

Nella fattispecie in esame, il Collegio non deve dunque procedere alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate 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 indici 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.

Con riguardo all'ipotesi di cui *sub a)*, in denuncia il cliente ha dichiarato di aver contattato il numero verde del primo intermediario dopo aver ricevuto il primo sms; in chiamata un operatore gli comunicava che sarebbe stato ricontattato dai Carabinieri, cosa poi verificatasi. Alla luce degli eventi descritti in denuncia, può ritenersi che il numero che sarebbe stato chiamato dal cliente non fosse il vero numero verde del primo intermediario, ma un numero che serviva a metterlo in contatto proprio con il truffatore.

In ogni caso, in atti non è riprodotta alcuna evidenza (es. *screenshot*) del registro chiamate del cliente.

Con riguardo alla condotta del primo intermediario, questi ha infruttuosamente tentato il *recall* dei bonifici disposti. I richiami sono stati effettuati nelle date del 27 e 28 febbraio 2025, mentre i bonifici sono stati disposti il 26. In ogni caso, tutte le comunicazioni del cliente sono pervenute dopo il termine di *cut off* delle ore 20.

Con riguardo, invece, al secondo intermediario, questi ha dichiarato, nelle controdeduzioni, che in data 26 febbraio i truffatori avevano già proceduto con la distrazione delle somme carpite mediante pagamenti e trasferimenti su ulteriori conti esterni alla sua struttura.

Infine, nel caso di specie non si configurano gli indici di frode previsti dal D.M. 112/2007, tanto più che le disposizioni di bonifico riguardavano due diversi conti; né può valutarsi un'eventuale inconsueta movimentazione perché non sono stati esibiti gli estratti dei conti correnti per le opportune verifiche. Al contrario sono in atti evidenze dell'avvenuta comunicazione dell'esecuzione delle operazioni mediante sms e notifica PUSH.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE