

## 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) ABATE              | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore (MI) ABATE

Seduta del 17/03/2026

## FATTO

Il legale rappresentante dell'associazione ricorrente afferma che:

- in data 07/07/2025, mentre si trovava al lavoro, veniva contattato da un numero di telefono riconducibile all'intermediario e il sedicente operatore bancario lo informava che ignoti truffatori stavano prelevando delle somme dal conto corrente dell'associazione e che avrebbe ricevuto una successiva telefonata da parte dell'Autorità pubblica;
- riceveva una telefonata da parte della Questura e seguendo le indicazioni dell'interlocutore si recava personalmente presso la filiale di radicamento del conto corrente intestato all'associazione e

chiedeva all'addetta allo sportello di effettuare un bonifico di € 21.200,00 in favore di un conto corrente intestato a sé stesso di cui forniva l'IBAN su dettatura del truffatore;

- l'operatrice allo sportello eseguiva l'operazione, senza verificare che l'IBAN del beneficiario fosse effettivamente a lui riconducibile, violando così le regole fondamentali di diligenza, prudenza o perizia;
- terminata l'operazione veniva richiamato dal truffatore che, invitandolo alla riservatezza, gli ordinava di annullare il bonifico ordinario appena eseguito e gli chiedeva di eseguirne un altro identico, ma in modalità "istantaneo";
- rivolgendosi a un'altra impiegata annullava il precedente bonifico e disponeva il bonifico istantaneo;
- anche la seconda impiegata non effettuava alcun controllo sulla corrispondenza tra codice IBAN e nome del beneficiario;
- presentava reclamo all'intermediario che rispondeva negativamente;
- promuoveva altresì la procedura di mediazione presso l'Organismo di mediazione presso la Camera di Commercio, ma l'intermediario non aderiva alla procedura;
- sussiste la responsabilità della banca ex art. 1176 c.c. in quanto ben due impiegate nell'eseguire il bonifico non hanno agito con la diligenza professionale dovuta, omettendo di verificare la corrispondenza tra l'IBAN e il nominativo del beneficiario;
- la banca ha altresì violato gli obblighi derivanti dal D. Lgs. 11/2010, dal Codice del Consumo e dal GDPR;
- risulta pacifica la falla del sistema di sicurezza della banca rispetto ai dati dei propri clienti dato che il truffatore conosceva la sua qualità di legale rappresentante dell'associazione e l'effettiva disponibilità di denaro giacente sul conto corrente.

Il ricorrente chiede la restituzione dell'importo di euro 21.200 oltre alle spese sostenute per la procedura di mediazione.

L'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- l'operazione di bonifico è stata effettuata con il consenso del pagatore;
- l'art. 24 del D. Lgs. n. 11/2010 prevede espressamente che se un ordine di pagamento viene eseguito conformemente all'identificativo unico si ritiene correttamente eseguito per quanto concerne il beneficiario e/o il conto indicato dall'identificativo unico;
- il fatto che il numero di telefono chiamante fosse riconducibile alla filiale di una provincia diversa da quella di radicamento del conto corrente e non all'ufficio antifrode avrebbe dovuto allertare il cliente circa la potenziale truffa in corso;
- inoltre, durante la telefonata il cliente avrebbe potuto accedere all'home banking tramite app e verificare l'assenza di movimentazione in uscita e/o da contabilizzare;
- su indicazioni del truffatore il cliente manteneva il massimo riserbo nei confronti del personale della filiale;
- durante l'esecuzione dell'operazione il ricorrente confermava al personale della filiale di voler effettuare un giroconto personale, in modo che l'operazione non potesse sembrare in alcun modo sospetta;
- il personale addetto chiedeva ripetutamente al ricorrente se fosse sicuro di procedere con l'operazione; egli rispondeva che poteva disporre dei suoi soldi come voleva;
- egli avrebbe potuto chiedere di parlare con il Direttore della filiale o con il proprio gestore di fiducia;
- scoperta la truffa il ricorrente richiedeva il recupero del bonifico e il personale addetto procedeva tempestivamente all'inserimento del recall che, purtroppo, dava esito negativo;

- da tempo attua una massiccia campagna di prevenzione delle frodi per sensibilizzare la propria clientela;
- sussiste la colpa grave del ricorrente che ha seguito pedissequamente le indicazioni telefoniche del truffatore.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

Con le repliche il legale rappresentante dell'associazione afferma che:

- non corrisponde al vero che le addette allo sportello abbiano chiesto assicurazioni in merito alla volontà di procedere con l'operazione di bonifico;
- sussiste la responsabilità della banca ex art. 1176 co. 2 c.c., in quanto la banca dovrebbe operare adottando tutte le cautele e i controlli esigibili secondo la professionalità media del settore;
- le operatrici della filiale hanno eseguito le operazioni di bonifico omettendo qualsiasi verifica circa la corrispondenza tra l'IBAN indicato e l'effettivo intestatario del conto del beneficiario;
- nel caso di specie l'anomalia era macroscopica sia per la causale "giroconto personale", dato che non vi era motivo di versare motivo su un conto corrente privato dal conto dell'associazione senza motivata causale, che per l'intestazione a soggetto terzo del conto corrente beneficiario del bonifico;
- la condotta della banca risulta aggravata dal fatto che ha rilasciato una ricevuta di bonifico recante quale beneficiario il suo nominativo, inducendolo così in errore e consolidando un legittimo affidamento sulla correttezza dell'operato bancario;
- ne consegue, dunque, la piena responsabilità della banca per l'erronea esecuzione delle operazioni di pagamento e l'obbligo di risarcire integralmente i danni causati;
- la frode si è consumata prima che venisse in contatto con i truffatori dato che questi ultimi avevano acquisito i suoi dati bancari violando i sistemi informatici della banca;
- in tal senso rileva il fatto che nello stesso periodo sono capitati numerosi episodi identici ai correntisti dell'intermediario, come riportato dalla stampa locale.

## DIRITTO

Con il ricorso il legale rappresentante di una associazione riferisce di essere caduto vittima di una truffa telefonica e di essersi recato personalmente allo sportello della filiale dell'intermediario ove, seguendo le istruzioni impartite dal truffatore, ha eseguito dapprima un bonifico ordinario di € 21.200,00 per poi annullarlo ed eseguirne uno istantaneo di pari importo a favore del medesimo IBAN che il truffatore gli aveva fatto credere essere a lui intestato. Lamenta che entrambe le addette allo sportello non abbiano effettuato la verifica della corrispondenza tra il codice IBAN e il nominativo del beneficiario del bonifico e ritiene, pertanto, sussistere la responsabilità della banca per violazione degli obblighi di diligenza professionale imposti dall'art. 1176 c.c. Conseguentemente domanda la restituzione del controvalore dell'operazione di bonifico, pari a € 21.200,00 e il rimborso delle spese sostenute per promuovere il tentativo di mediazione a cui l'intermediario ha scelto di non aderire.

Dal canto suo, l'intermediario si difende sottolineando di aver operato nel pieno rispetto dell'art. 24 D.lgs. n. 11/2010, secondo cui *"se un ordine è eseguito correttamente per quanto concerne il beneficiario e/o il conto indicato dall'identificativo unico. Se l'identificativo unico fornito dall'utente è inesatto, il prestatore di servizi di pagamento non è responsabile, ai sensi dell'articolo 25, della mancata o inesatta esecuzione dell'operazione di pagamento. Il prestatore di servizi di pagamento del pagatore compie tuttavia sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento"*. Tanto premesso, giova osservare che è pacifico che l'operazione oggetto del ricorso sia stata eseguita direttamente dal cliente che – cadendo vittima di un raggio – ha personalmente disposto

il bonifico allo sportello seguendo le istruzioni impartite dal frodatore, convinto di mettere così “al sicuro” il saldo del corrente. 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. Nella fattispecie in esame, il Collegio non procede quindi alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato. Il Collegio, nel caso di specie, non rileva una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune in quanto non emerge dalla documentazione in atti un apporto causale dell’intermediario alla frode. L’intermediario dichiara peraltro che, dopo essere stato informato della vicenda, si attivava richiedeva tempestivamente il *recall* del bonifico che, tuttavia, aveva esito negativo a causa della natura istantanea dell’operazione.

In merito alle verifiche tra IBAN e nome del beneficiario per le operazioni di pagamento eseguite prima del 09/10/2025, come nel caso in esame, l’ABF (decisione n. 162/2017), richiamando le finalità delle direttive comunitarie in materia di mercato unico dei pagamenti, si è pronunciato affermando che gli intermediari – ai quali non è imposto di verificare la corrispondenza tra il nome del beneficiario indicato nel bonifico e il codice IBAN indicato dal cliente, essendo quest’ultimo sufficiente ad individuare univocamente il destinatario – non sono responsabili nel caso in cui il cliente abbia erroneamente riportato l’identificativo unico. Per le ragioni suesposte non si rinvergono i presupposti per individuare un concorso di colpa dell’intermediario nella truffa patita dalla ricorrente e pertanto la richiesta di restituzione non può essere accolta.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE