

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MEZZACAPO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 28/01/2026

FATTO

Con ricorso del 19.9.2025, parte attrice, contitolare di un conto corrente acceso presso la convenuta, riferisce che, in data 18.9.2024, alle ore 18:15, riceveva una chiamata da un numero apparentemente riferibile alla resistente. Nel corso della chiamata un sedicente operatore, chiesta conferma dei suoi dati personali, lo guidava nell'esecuzione di 6 bonifici istantanei, asseritamente volti a stornare una serie di presunte operazioni non autorizzate sul suo conto. Il ricorrente seguiva le istruzioni impartite, rassicurato dalla provenienza della chiamata e dai messaggi di storno nel frattempo pervenuti. Dopo il sesto bonifico, il ricorrente, insospettito, chiamava la moglie che contattava a sua volta il servizio clienti della banca, e capiva di essere stato vittima di una truffa. Nello specifico, si avvedeva che per effetto della frode gli veniva sottratto l'importo di € 3.478,00.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario respinge la richiesta di rimborso in ragione del fatto che il ricorrente ha disposto volontariamente le sei operazioni in questione, contrariamente alle raccomandazioni della banca (riportate sia sul sito che sull'*app*) di prestare attenzione a richieste di informazioni personali, *sms* e chiamate. Afferma, inoltre, che è anomalo che la banca possa richiedere al cliente di effettuare bonifici per annullarne altri; per di più, il ricorrente avrebbe potuto verificare tramite l'*app* che i pagamenti sospetti cui si riferiva il frodatore non erano mai avvenuti; il ricorrente ha eseguito le operazioni disconosciute e non ha fornito prova della frode subita, non assolvendo all'onere probatorio posto a suo carico; in ogni caso, le operazioni sono state disposte dal dispositivo del

ricorrente, mediante la predisposizione di un sistema di autenticazione forte, senza che siano state riscontrate anomalie; a fronte delle operazioni in esame sono stati inviati anche *sms alert* e notifiche *push*; inoltre, è stato tentato il richiamo dei bonifici. Conclude per il rigetto del ricorso.

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede la restituzione dell'importo di € 3.478,00 fraudolentemente sottratto mediante la disposizione, sotto raggio, di 6 bonifici istantanei. Dal canto suo, l'intermediario chiede al Collegio «di voler accertare che [la banca] ha fornito i chiarimenti richiesti con il presente ricorso, con l'effetto di respingere il ricorso nel merito in quanto infondato anche qualora dovesse essere inteso come richiesta di restituzione di somme oggetto di frode».

DIRITTO

Parte ricorrente chiede la restituzione della somma complessiva di € 3.478,00, corrispondente all'importo di 6 bonifici istantanei tutti eseguiti il 18.9.2024 e nello specifico:

1. Bonifico da euro 680,00
2. Bonifico da euro 489,00
3. Bonifico da euro 489,00
4. Bonifico da euro 490,00
5. Bonifico da euro 670,00
6. Bonifico da euro 660,00

L'intermediario eccepisce che le operazioni sono state eseguite personalmente dalla parte ricorrente. La circostanza risulta confermata da quanto dichiarato in sede di denuncia (che viene allegata). Non vi è allegazione del registro chiamate, sia in entrata sia in uscita, né dei messaggi ricevuti durante la conversazione con il truffatore (peraltro i messaggi di storno non risultano provenire da una utenza riferibile alla banca).

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), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. Rientrano in questa fattispecie 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"). In questi casi, non è configurabile una responsabilità oggettiva del PSP. Il Collegio potrà comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, quando emerge in concreto 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 poste in essere.

Inoltre, la banca documenta l'invio di notifiche *push* e di *sms alert* per ciascuna operazione di bonifico. La rilevata carenza di allegazioni da parte del ricorrente circa le modalità della frode fa sì che non siano disponibili elementi per verificare elementi che possano coinvolgere nella vicenda l'intermediario, al fine di integrare gli estremi di un eventuale concorso di colpa, sicché non vi sono alternative al rigetto della domanda.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE