

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) FORMAGGIA

Seduta del 17/03/2026

FATTO

La ricorrente, nel ricorso, afferma che in data 13/10/2025 verso le 9.30 riceveva un SMS dal numero dell'intermediario, con il quale le veniva segnalato un pagamento in corso di importo pari ad € 21.700,00; che successivamente riceveva una chiamata da un sedicente operatore dell'intermediario, il quale le comunicava che era in corso un'indagine della Procura (riceveva infatti una chiamata dal numero della Questura 046*) e le indicava come bloccare tale bonifico; che gli SMS ricevuti erano addirittura tre, tali da non poter indurre un fondato sospetto riguardo alla genuinità delle indicazioni ricevute; che il sedicente operatore la invitava a rivolgersi alla propria filiale di competenza per accertamenti e di sporgere denuncia; che disponeva dunque il trasferimento di € 14.400,00; che il sofisticato *modus operandi* adottato dai truffatori esclude qualsivoglia ipotesi di una propria colpa grave; che l'accesso reiterato al canale ufficiale di messaggistica dell'intermediario da parte dei truffatori deve ritenersi prova di un grave malfunzionamento del sistema di sicurezza dell'intermediario; che le novità sui bonifici istantanei introdotte dal Regolamento 2024/886 non sono state evidentemente recepite e poste in essere dall'intermediario all'epoca dei fatti, in particolare in riferimento all'obbligo di prevedere il servizio gratuito di verifica del beneficiario (cd. *Verification of Payee - VoP*); che è obbligo dell'intermediario di consentire ai clienti di fissare soglie di importo massimo trasferibile mediante bonifico istantaneo su base giornaliera o, in alternativa, per singola transazione; che la banca deve monitorare non solo le operazioni sospette ma anche ogni modifica anomala sui propri canali di

comunicazione, con il conseguente obbligo di attivarsi tempestivamente bloccando non solo le carte di pagamento ma anche il servizio di *home banking* e il conto corrente del cliente.

Chiede di “condannare la banca al risarcimento del danno di euro 14.400,00 oltre interessi dal dovuto al saldo”.

L'intermediario, nelle controdeduzioni depositate, sostiene che la denuncia presentata dalla cliente contiene la dichiarazione, di natura confessoria, per cui è stata la stessa cliente ad effettuare le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore; che, di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010; che, ferma restando l'inapplicabilità della predetta disciplina, l'operazione è stata comunque correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto posta in essere con il corretto inserimento delle credenziali; che la volontà di disposizione del bonifico contestato veniva espressamente dichiarata dalla cliente -oltre che con i contatti dalla stessa effettuati al Numero Verde alle ore 10:53 e alle ore 12:05- anche durante contatto telefonico intervenuto alle ore 12:16 con un'operatrice dell'Ufficio Sicurezza, la quale, al fine di appurare la genuinità dell'operazione, provvedeva a contattare direttamente la cliente; che nonostante nel corso di tale contatto le venisse espressamente richiesto se fosse stata indotta da terzi ad effettuare l'operazione contestata e/o avesse ricevuto telefonate da parte di operatori bancari e/o di Autorità al fine di disporre tale tipo di operazioni, la cliente confermava in modo inequivocabile la propria volontà dispositiva, dichiarando di dover acquistare un'auto da un amico e di conoscere il beneficiario, così escludendo una fantomatica natura truffaldina dell'operazione; che la cliente, prima di riuscire ad inserire il bonifico, veniva informata sulla natura potenzialmente fraudolenta dell'IBAN beneficiario già dal Consulente Finanziario; che la corrispondenza tra l'IBAN e il beneficiario è stata correttamente verificata, conformemente ai nuovi obblighi di cui all'articolo 5-*quater* Regolamento (UE) 260/2012, introdotto dal Regolamento (UE) 2024/886; che il bonifico veniva eseguito nel rispetto della soglia di importo massimo trasferibile, essendo il massimale previsto per il bonifico istantaneo di € 15.000,00, come indicato nel *Documento di Sintesi*; che l'intermediario si è adoperato per il recupero dei fondi, disponendo come richiesto dalla cliente il *recall* del bonifico oggetto di contestazione senza, tuttavia, esito positivo.

Ha concluso chiedendo di “rigettare il ricorso”.

La cliente, nelle repliche, richiamati i propri scritti, sostiene di aver ritenuto il messaggio civetta genuino, in quanto l'intestazione riportava il nome dell'intermediario; che, ai sensi dei principi di diligenza professionale e delle norme in materia di servizi di pagamento (Direttiva UE 2015/2366 - PSD2), l'intermediario era tenuto a rilevare l'anomalia dell'operazione e a procedere al blocco immediato della stessa quale misura di prevenzione antifrode; che L'allegato 9 alle controdeduzioni conferma la piena consapevolezza della banca in merito alla natura fraudolenta dell'operazione; che ulteriore elemento di rilievo è rappresentato dal comportamento dell'intermediario del tutto anomalo rispetto al rapporto pregresso con il consulente finanziario; che, in occasione dell'evento fraudolento, la cliente aveva contattato ripetutamente il consulente con una frequenza del tutto inusuale, arrivando a chiamarlo ogni 10-15 minuti (incalzata e sollecitata dal truffatore, costantemente in collegamento telefonico), manifestando urgenza e uno stato di evidente agitazione e confusione; che tale improvviso mutamento delle modalità relazionali unitamente alla natura dell'operazione richiesta (bonifico istantaneo) costituivano un chiaro segnale di anomalia, idoneo a far sorgere nel professionista un obbligo di particolare attenzione; che il rilevamento di operazioni anomale imponeva alla banca, in applicazione dei doveri di diligenza professionale e di prevenzione delle frodi, l'immediato blocco dell'operazione. Chiede, in subordine, “che possa essere riconosciuto un concorso di colpa per la mancata attivazione di un sistema di prevenzione efficace, essendo specifico onere del prestatore quello di adeguare costantemente le contromisure per prevenire minacce alla sicurezza delle transazioni...”

L'intermediario, nelle controrepliche, rileva che la cliente non aveva sollevato contestazioni in ordine alla eccepita inapplicabilità al caso di specie del D. Lgs. 11/2010; che la operazione era stata correttamente autorizzata, autenticata e contabilizzata, senza malfunzionamenti delle procedure di

esecuzione; che al bonifico in oggetto erano inapplicabili gli obblighi di SCA di cui alla PSD2; che quanto alla soglia di importo massimo trasferibile, il massimale previsto per il bonifico istantaneo era di € 15.000,00, come indicato nel *Documento di Sintesi* e detto importo non era stato superato; che la ricorrente non aveva contestato che fosse intercorsa, con un'operatrice dell'Ufficio Sicurezza, la telefonata del 13/10/2025, né il contenuto della trascrizione della relativa registrazione prodotta *sub* All. 9, da cui emerge che la cliente ha confermato in modo inequivocabile la propria volontà dispositiva, dichiarando di dover acquistare un'auto da un amico e di conoscere il beneficiario, così escludendo l'ipotesi della natura truffaldina dell'operazione; che non poteva pertanto configurarsi alcuna ipotesi di responsabilità dell'intermediario; che invece la cliente non si era avveduta di numerose e palesi anomalie, quali l'SMS civetta inviato dal numero mobile 379* e non inserito nel *thread* di messaggi genuini inviati dall'intermediario, la carente punteggiatura, la mancanza di interruzioni di riga; che a dire della stessa cliente, si era aperta, subito dopo la ricezione dell'SMS, una schermata di altro intermediario, non riconducibile dunque alla convenuta e che tramite tale schermata è stato richiesto l'inserimento di alcuni dati personali che non vengono invece mai richiesti dagli istituti di credito; che gli operatori degli istituti di credito non mettono direttamente in contatto telefonico i propri clienti con la Questura; che i numeri di telefono dei chiamanti erano utenze mobili; che era stato espressamente chiesto alla cliente se avesse ricevuto telefonate da parte di operatori bancari e/o di Autorità con la finalità di disporre tale tipo di operazioni truffaldine; che, contrariamente a quanto affermato dalla cliente, alcun comportamento negligente risulta attribuibile all'intermediario, atteso in particolare che la cliente era stata informata, prima di riuscire ad inserire il bonifico contestato, sulla natura potenzialmente fraudolenta dell'operazione dal Consulente Finanziario, oltre che dagli operatori del Numero Verde e da ultimo anche dall'operatrice dell'Ufficio Sicurezza; che dopo gli avvertimenti resi dall'operatrice dell'Ufficio Sicurezza, solo a seguito delle ripetute dichiarazioni rese dalla cliente circa la regolarità dell'operazione e la sua volontà di eseguirla è stato sbloccato il sistema e consentita l'esecuzione della operazione voluta ed effettuata personalmente dalla cliente.

DIRITTO

In fatto si rileva che oggetto del ricorso è una sola operazione, disconosciuta dalla cliente, dell'importo di € 14.400,00, effettuata il 13/10/2025 alle ore 12.33.

È in atti la denuncia della cliente presentata in data 13.10.25, ove i fatti sono descritti coerentemente con quanto affermato in ricorso, ed in particolare è, tra l'altro, specificato che le era stato chiesto al telefono dal truffatore di seguire le istruzioni dell'operatore; che le si era aperta una schermata -che pareva il sito di altro intermediario- nella quale le venivano chiesti nome, cognome, numero di telefono, filiale di appartenenza; che aveva ricevuto vari SMS nei quali le veniva indicato come comportarsi; che veniva apparentemente messa in contatto con la Questura e le venivano chieste informazioni e date istruzioni; che le veniva chiesto di recarsi in filiale ad eseguire il necessario bonifico istantaneo perché poi la somma le sarebbe stata restituita, e di rimanere al telefono per tutto il tempo dell'operazione; che, recatasi in filiale, aveva chiesto al suo consulente di effettuare il bonifico, ma non essendo questi presente le veniva riferito che sarebbe stata ricontattata telefonicamente dallo stesso; che infatti dopo 10 minuti era stata contattata dal consulente bancario, il quale tentava il bonifico di € 21.700,00 come richiesto ma non andava a buon fine; che il consulente le riferiva che avrebbe potuto effettuare un bonifico per € 14.500,00 al massimo; che il sedicente ispettore, con il quale era sempre al telefono, le riferiva che sarebbe bastato un bonifico per 14.400,00 €; che quindi il consulente tentava il bonifico per € 14.400,00, ma anche tale tentativo non andava a buon fine in quanto l'IBAN risultava sospetto; che dopo vari tentativi del consulente non andati a buon fine, riusciva ad effettuarlo dopo le ore 12.00, e solo successivamente si avvedeva della truffa.

Sulla base delle dichiarazioni della stessa ricorrente risulta dunque appurato che l'operazione di pagamento è stata eseguita interamente e direttamente da lei stessa, seguendo le istruzioni impartite da un frodatore, che l'aveva indotta con un raggirio. In tali ipotesi non si applica la disciplina delle operazioni non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU ("PSD2") e al D. Lgs n. 11/2010. Infatti, secondo l'orientamento consolidato 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, proprio 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").

Nella fattispecie in esame, pertanto, il Collegio non procede alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato. Non rilevano, in casi come quello in esame, analisi di profili di sofisticatezza o meno della forma di truffa via SMS o telefonica, attuata con strumenti atti a camuffare il messaggio o la chiamata facendoli apparire provenienti dall'intermediario, posto che le operazioni che vi hanno fatto seguito sono state poste in essere personalmente dal cliente e pertanto non è necessario il vaglio di colpa grave dello stesso.

Ciò non esime da un esame sulla condotta dell'intermediario, al fine di verificare la sussistenza di eventuali profili di responsabilità a suo carico.

Quindi, fermo restando 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 può, dalle allegazioni e documentazioni in atti, comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune, in particolare qualora emerga un apporto causale dell'intermediario alla frode come -ad esempio- nei casi di 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; di 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; di 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.

Nel caso in esame il bonifico oggetto del ricorso è stato posto in essere in data 13/10/2025, quindi dopo l'efficacia 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.

L'intermediario afferma che i nuovi obblighi di cui all'articolo 5-*quater* Regolamento (UE) 260/2012, introdotto dal Regolamento (UE) 2024/886, sono stati rispettati, e ne allega evidenza. Ribadisce, in particolare, che la volontà di disposizione del bonifico contestato veniva espressamente dichiarata dalla cliente -oltre che con i contatti dalla stessa effettuati al Numero Verde alle ore 10:53 e alle ore 12:05- anche durante la telefonata delle ore 12:16 intercorsa con un'operatrice dell'Ufficio Sicurezza, la quale, al fine di appurare la genuinità dell'operazione, provvedeva a contattare direttamente la cliente; che nonostante nel corso di tale contatto telefonico le venisse espressamente richiesto se fosse stata indotta da terzi ad effettuare l'operazione contestata e/o avesse ricevuto telefonate da parte di operatori bancari e/o di Autorità al fine di disporre tale tipo di operazioni, la cliente confermava in modo inequivocabile la propria volontà dispositiva, dichiarando di dover acquistare un'auto da un amico e di conoscere il beneficiario, così escludendo una fantomatica natura truffaldina dell'operazione. La

ricorrente non ha contestato né che fosse intercorsa con un'operatrice dell'Ufficio Sicurezza tale telefonata, né il contenuto della trascrizione della relativa registrazione prodotta dall'intermediario *sub* All. 9, da cui emerge che la cliente ha confermato in modo inequivocabile la propria volontà dispositiva. Inoltre la ricorrente neppure contesta -anzi ne dà atto- di aver avuto anche contatti, prima di insistere nel riuscire ad inserire il bonifico, Consulente Finanziario, che l'aveva informata sulla natura potenzialmente fraudolenta dell'IBAN beneficiario.

Pertanto, sia in base alle dichiarazioni della stessa ricorrente, sia in base alle circostanze allegate dall'intermediario, non specificamente contestate dalla ricorrente e collimanti con le altre emergenze documentali, risultando confermata la volontà dispositiva della cliente, si ritiene che nessuna responsabilità debba addebitarsi all'intermediario che, in tale situazione, non poteva riscontrare anomalie né impedire il bonifico. Si aggiunga che il *plafond* non è stato superato; che vi è evidenza dell'invio di *alert*, o meglio di notifica *push* ricevuta dalla cliente sul proprio *device* (circostanza che rende detta notifica equivalente all'*alert*), nella specie peraltro ininfluente trattandosi di un'unica operazione; che l'intermediario ha prodotto evidenza dalla quale risulta che si è adoperato per il recupero dei fondi, disponendo come richiesto dalla cliente il *recall* del bonifico oggetto di contestazione, senza però esito positivo.

Nel descritto contesto, in assenza di una condotta concorsuale dell'intermediario in ordine al danno della ricorrente, la domanda della ricorrente deve ritenersi infondata con conseguente rigetto del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE