

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 20/08/2025, tramite *social network*, veniva a conoscenza di una presunta opportunità lavorativa consistente nel confezionamento di profumi a domicilio; che cliccava quindi un *link* che apriva un collegamento diretto su un'APP di messaggistica al numero 371* asseritamente appartenente alla responsabile dell'azienda di confezionamento; che la sedicente responsabile le riferiva che la posizione lavorativa non era disponibile ma che erano disponibili altre opportunità di lavoro, consistenti nello svolgimento di attività *online* finalizzate alla promozione di contenuti su piattaforme *social*; che aderiva alla proposta e iniziava a vedere dei guadagni per 8,00 €; che la sedicente responsabile le chiedeva di scaricare ulteriore APP di messaggistica, interloquire con il responsabile aziendale e riscuotere il suo stipendio, e le chiedeva il suo IBAN; che in data 22/08/2025 le veniva richiesto di disporre n. 4 bonifici in quanto all'azienda risultava un errore da parte sua, che poi ogni bonifico sarebbe stato bloccato con restituzione delle somme; che veniva messa in contatto con un soggetto che le richiedeva un ulteriore bonifico di € 3.020,00 a titolo di commissioni per sbloccare le cifre da lei precedentemente bonificate; che in data 23/08/2025 procedeva con tale bonifico, ma dal conto della madre presso diverso intermediario; che le veniva quindi chiesto dai presunti datori di lavoro di annullare tale bonifico, in quanto accettavano solo bonifici istantanei effettuati dal suo conto presso l'intermediario; che a quel punto, capiva di essere stata truffata; che in data 26/08/2025 veniva a sapere che i bonifici erano stati coinvolti in una compravendita di criptovalute; che aveva sporto denuncia; che i bonifici disconosciuti effettuati in data 22/08/2025 presentavano evidenti anomalie, quali importi

significativi, beneficiari sconosciuti, causali non coerenti con le sue operazioni abituali; che aveva agito dietro inganno, pertanto l'autorizzazione delle operazioni non era valida; che l'intermediario avrebbe dovuto attivare misure aggiuntive di verifica e adeguatamente tutelare il cliente; che il *recall* non era andato a buon fine.

Chiede l'accertamento della responsabilità del convenuto, che gli si ordini il rimborso integrale dei quattro bonifici del 22.8.2025 per un totale di Euro 3.402,00 ed il rimborso dei 20 Euro sostenuti per il ricorso.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, rileva 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 si applicava la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010; che comunque l'operazione era stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto posta in essere con il corretto inserimento delle credenziali; che la cliente era stata vittima di c.d. *job scam*, meccanismo fraudolento che si articola attraverso la proposizione di presunte offerte di lavoro *online*, atipiche e prive di reali requisiti professionali, che generalmente inizia con contatti tramite piattaforme digitali o *social network* e prosegue mediante canali di messaggistica istantanea, con l'obiettivo di instaurare un clima di fiducia per poi guidare la vittima a disporre operazioni di pagamento in favore di soggetti terzi, sotto il falso pretesto che tali somme saranno successivamente restituite o accreditate come parte della retribuzione; che, ricevuto il reclamo, l'intermediario aveva prontamente attivato le procedure di storno inoltrando n. 4 richieste di *recall*, in relazione alle operazioni di pagamento contestate, nei confronti degli istituti beneficiari coinvolti, ma con esito negativo.

Conclude chiedendo il rigetto in toto del ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto.

Nelle repliche, la ricorrente, richiamati i propri scritti, replica che la sua volontà era viziata *ab origine*, a fronte dell'articolato contesto ingannevole creato dai frodatori; che l'intermediario non ha fornito prova di aver adottato misure idonee a intercettare le operazioni anomale, a fronte della pluralità dei bonifici, dell'elevato importo complessivo e dei beneficiari terzi non abituali, né di aver attivato adeguati sistemi di *alert* preventivi o blocchi cautelativi.

L'intermediario, nelle controrepliche, rileva che la mera produzione della denuncia non è idonea a costituire piena prova dei fatti dedotti, trattandosi di un atto unilaterale che attesta esclusivamente quanto dichiarato dalla denunciante, senza consentire di ricostruire l'effettiva dinamica della frode; che l'unica documentazione rilevante ai fini della ricostruzione dell'evento è costituita dai dati e dai *log* informatici prodotti dalla banca in sede di controdeduzioni, dai quali emerge che tutte le operazioni oggetto di ricorso risultano essere state correttamente disposte e autorizzate mediante i presidi di sicurezza previsti in applicazione della SCA; che anche se si ritenesse la sussistenza di un raggirio ai danni della cliente, tale circostanza attiene a una sfera del tutto esterna al controllo dell'intermediario; che nella specie la cliente aveva cooperato attivamente al perfezionamento della frode, dando seguito alle indicazioni dei soggetti fraudolenti in violazione delle cautele minime; che poiché i n. 4 bonifici istantanei oggetto di controversia risultavano debitamente autorizzati dalla cliente e non presentavano alcun indice di anomalia, l'intermediario non aveva alcun obbligo normativo di bloccarli; che l'assenza di indici oggettivi di frode rilevabili in tempo reale è confermata dalla circostanza che neppure la cliente aveva percepito alcuna anomalia nell'immediatezza dei fatti, come dimostrato dal significativo lasso temporale intercorso tra l'esecuzione delle operazioni avvenuta il 22/08/2025, la proposizione del reclamo soltanto il 26/09/2025 e la presentazione della denuncia in data 29/08/2025; che il mancato esito positivo delle procedure di *recall* pacificamente facoltative e non garantite non è idoneo a fondare alcuna responsabilità in capo all'intermediario.

DIRITTO

In fatto si osserva che la controversia riguarda n. 4 operazioni di bonifico dell'importo complessivo di € 3.402,00 effettuate il 22/08/2025 tra le 11.47 e le 18.23.

Dalle stesse dichiarazioni della ricorrente risulta che le operazioni sono state eseguite da lei personalmente e direttamente, pur se in presenza di un raggio, seguendo le istruzioni impartite dai frodatori.

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").

Il Collegio non procede pertanto alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato, indifferente essendo in simili casi la sussistenza della SCA.

Tuttavia il Collegio è tenuto a procedere all'esame della condotta delle parti, per verificare la sussistenza di profili di responsabilità in capo all'intermediario; non essendo però a questo proposito configurabile una responsabilità oggettiva a suo carico, il Collegio può 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 nei casi, ad esempio, 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 di specie, non risulta verificata alcuna delle fattispecie soprariportate, tanto più che la frode è avvenuta tramite piattaforme e applicativi del tutto estranei all'intermediario, e che la ricorrente non fornisce evidenze a supporto dei fatti denunciati. Dalla scarsa documentazione prodotta, consistente nell'estratto conto del 10/08/2025 – 02/09/2025, non risultano invero elementi denotanti un rischio di frode né anomalie evidenti rispetto alle abitudini di spesa della cliente; anzi, risultano dei bonifici effettuati dalla cliente in data 21/08/2025 a favore dello stesso beneficiario dei primi n. 2 bonifici disconosciuti, nonché una serie di trasferimenti da altri conti intestati alla cliente subito prima dei bonifici disconosciuti.

Inoltre, l'intermediario allega evidenze a supporto dell'affermazione secondo cui, a seguito della ricezione del reclamo, ha attivato n. 4 richieste di *recall* in relazione alle operazioni di pagamento contestate nei confronti degli istituti beneficiari coinvolti; gli esiti sono stati tuttavia negativi a causa del mancato consenso dei titolari dei conti beneficiari ovvero dall'assenza di riscontro da parte degli istituti controparti.

Nessun rilievo è stato sollevato in ordine al blocco dello strumento di pagamento e del conto corrente, e neppure sul superamento del plafond di spesa, in relazione al quale peraltro, in mancanza di produzione di copia del contratto, non è possibile stabilire i limiti operativi eventualmente previsti.

Non vi sono evidenze dell'attivazione di un servizio di *sms-alert* in relazione alle operazioni contestate, ma, trattandosi di operazioni eseguite dalla cliente, con le peculiarità sopra rimarcate, le notifiche non avrebbero avuto utili risultati.

Conclusivamente, dunque, il ricorso va rigettato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE