

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIUSEPPE SPENNACCHIO

Seduta del 09/03/2026

FATTO

La parte ricorrente chiede la restituzione della somma di €. 11.400,00=, corrispondente all'importo di un bonifico effettuato a seguito di una truffa perpetrata ai suoi danni da terzi. Afferma di essere stata vittima di un raggiro che l'ha indotta, in buona fede e poiché sotto pressione psicologica, ad effettuare il bonifico dal proprio conto corrente.

Si è resa conto della frode nel corso della stessa giornata ed ha avvisato immediatamente gli istituti interessati, effettuando tra le altre cose anche la procedura di *recall*. Una delle operazioni correlate alla medesima truffa era stata disposta verso altro intermediario che, informato con le medesime tempistiche, ha provveduto con successo al recupero dell'importo, restituendo integralmente le somme sottratte.

Viceversa, l'intermediario resistente ha comunicato l'impossibilità di recuperare i fondi. Un ulteriore motivo di contestazione riguarda la frase riportata nella ricevuta del bonifico, secondo cui sarebbe stata *"adeguatamente informata sui rischi di truffa o frode connessi a questo specifico bonifico"* ed avrebbe *"deciso di dare comunque seguito all'operazione, esonerando la banca da ogni responsabilità"*.

In realtà non è mai stata avvisata, né tramite comunicazioni verbali né tramite *alert* digitali o messaggi a video, di alcun rischio specifico relativo a quell'operazione. La frase, oltre a non corrispondere a quanto realmente accaduto, appare formulata come se il rischio

fosse legato al beneficiario del bonifico, circostanza anomala e per la quale ha chiesto spiegazioni senza, tuttavia, ricevere alcuna comunicazione ufficiale.

L'intermediario non ha effettuato i dovuti controlli sul beneficiario.

Nelle controdeduzioni l'intermediario rappresenta, in via preliminare, che con il ricorso la parte ricorrente si limita a reiterare la richiesta avanzata in sede di disconoscimento, senza addurre elementi nuovi o ulteriori rispetto a quanto già rappresentato; in proposito sono già stati forniti i dovuti chiarimenti con il precedente riscontro in data 24 ottobre 2025. E' incontestato che la ricorrente abbia subito una frode secondo la seguente dinamica.

A seguito della ricezione di un sms, sul numero di telefono del marito, contattava il numero di telefono indicato ed intratteneva una conversazione telefonica con un presunto operatore di diverso intermediario. Nel corso della telefonata, le veniva spiegato che sarebbe stata immediatamente contattata da un sedicente maresciallo dei carabinieri in quanto era in corso un fantasioso *hackeraggio* e vi era una talpa all'interno della banca.

Per tali ragioni la ricorrente avrebbe dovuto eseguire pedissequamente le indicazioni fornitele da una persona terza e trasferire mediante bonifico urgente i propri risparmi ad altro soggetto sconosciuto. Eccepisce che l'operazione di bonifico è stata effettuata direttamente dalla ricorrente da sportello all'interno della filiale.

Infatti, seguendo le indicazioni di tale maresciallo, la cliente si recava in filiale e compilava una distinta per far eseguire un bonifico urgente di €. 11.400,00= con causale "*restituzione prestito infruttifero*" a favore di un tale. È evidente che l'operazione è stata disposta volontariamente dalla ricorrente, per cui è pacifico che essa debba considerarsi autorizzata ai sensi dell'art. 5, commi 1 e 2, D.lgs. n. 11/2010.

In fattispecie simili, in modo assorbente, i Collegi territoriali hanno statuito che le operazioni effettuate personalmente dal cliente, seppur sulla base di un consenso viziato dal raggiro subito dal terzo ignoto, non possono configurarsi come non autorizzate. Pertanto, non viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate, di cui alla direttiva 2015/2366/EU ed al D.lgs. n. 11/2010.

Per di più, la parte ricorrente non deposita in atti alcuna evidenza documentale circa il messaggio civetta ricevuto e la provenienza dei numeri di telefono attraverso i quali sarebbe stata contattata né le modalità con cui tali conversazioni si sarebbero esplicate, non consentendo in tal modo di ricostruire in modo oggettivo le interlocuzioni avvenute. La ricorrente, con un minimo di diligenza esigibile ai sensi dell'art. 1176 c.c., non avrebbe dovuto prestare affidamento ad un soggetto del tutto estraneo che asseritamente si qualificava in via generica quale impiegato di altro intermediario e non avrebbe dovuto dare seguito ad una procedura che appariva *prima facie* evidentemente anomala.

DIRITTO

L'operazione contestata consiste in un bonifico di €. 11.400,00=, disposto in data 23 settembre 2025, a valere sul conto corrente intestato alla parte ricorrente ed acceso presso la resistente. Dalla ricostruzione dei fatti riferita dalla parte ricorrente nel ricorso e nella denuncia e dalla documentazione in atti risulta che, per quanto sia stata vittima di un raggiro da parte di terzi, il bonifico oggetto di controversia è stato personalmente disposto dalla ricorrente allo sportello della filiale dell'intermediario.

In particolare, la ricorrente ha riferito di aver ricevuto un sms sul cellulare del marito apparentemente proveniente da un intermediario, seppur diverso da quello resistente, il quale le comunicava che era stata richiesta un'autorizzazione di pagamento di €.

4.850,00= e la invitava a chiamare un certo numero nel caso disconoscesse tale operazione. Ha contattato il numero indicato ed ha interloquito con un soggetto che si presentava come operatore dell'intermediario dal quale sembrava provenire il messaggio.

Il sedicente operatore le riferiva che l'avrebbe contattata un tale maresciallo, in quanto era in corso un tentativo di *hackeraggio* sui suoi conti cointestati con il marito, uno incardinato presso l'intermediario resistente, l'altro incardinato presso altro intermediario. Ha, quindi, ricevuto una chiamata da un numero corrispondente al Comando dei Carabinieri, da parte di un sedicente maresciallo, il quale le confermava il tentativo di hackeraggio e le comunicava la presenza di una talpa nella banca.

Una volta giunta in banca, sempre seguendo le indicazioni del sedicente maresciallo, eseguiva il bonifico di €. 11.400,00= verso l'Iban indicatole.

Nel caso di specie l'intermediario ha espressamente eccepito l'inapplicabilità della PSD2. Il caso integra una fattispecie di truffa nella quale la vittima, convinta di esaudire una richiesta proveniente dalle forze dell'ordine, si determina ad effettuare il pagamento richiesto.

Secondo gli orientamenti condivisi 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. Ai fini della decisione non occorre, dunque, accertare in via preliminare la corretta autenticazione dell'operazione oggetto di contestazione.

La parte ricorrente, pur nella consapevolezza di aver disposto personalmente l'operazione, sembra aver mosso all'intermediario tre ordini di contestazioni, così individuabili: mancato controllo nei confronti del beneficiario del bonifico; mancato recupero della somma sottratta, tenuto anche conto che l'altro intermediario presso il quale la ricorrente ha un conto ed ove ha parimenti disposto un bonifico nell'ambito della medesima frode, è riuscito a recuperare l'importo oggetto del pagamento; dichiarazioni fuorvianti e non veritiere contenute nella ricevuta del bonifico.

Secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, il Collegio può 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: mancata disponibilità del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore; 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; 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 ed il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere.

Il Collegio rileva come nel caso di specie non sia rinvenibile alcuna di tali ipotesi e come, in definitiva, le doglianze della ricorrente appaiano prive di alcun supporto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE