

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) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 24/03/2026

FATTO

La cliente, con ricorso del 28 ottobre 2025 espone quanto segue:

- veniva contattata telefonicamente da un sedicente operatore telefonico che si presentava come addetto dell'intermediario;
- con la chiamata le venivano comunicati accessi e movimenti di disposizione dal suo conto corrente per bloccare i quali e recuperare gli importi doveva seguire le istruzioni fornite;
- chiedeva prova della riconducibilità della comunicazione all'intermediario;
- veniva così ricontattata da un numero riconducibile all'intermediario, tant'è vero che coincideva con il numero riportato dietro la carta di debito;
- seguiva le istruzioni ed effettuava il bonifico di € 1.669,00;
- non comunicava i propri codici bancari;
- onere dell'intermediario era quello di dotarsi di sistemi di sicurezza capaci di scongiurare eventi quali quello verificatosi;
- sporgeva denuncia;

- inviava reclamo all'intermediario per ottenere il rimborso della cifra, ma quest'ultimo lo riscontrava negativamente.

Chiede, pertanto, il rimborso della somma di € 1.669,00 tramite il riaccredito sul proprio conto corrente.

L'intermediario, con le proprie controdeduzioni, afferma quanto segue:

- il ricorso è infondato per carenza di prove, non essendo stato allegato lo screenshot degli sms truffaldini e della cronologia delle chiamate intercorse, necessari per la corretta individuazione delle responsabilità e la valutazione dei dettagli dell'atto fraudolento da cui trae origine la richiesta risarcitoria della controparte;
- non è stata registrata alcuna anomalia tecnica;
- la rappresentazione dei fatti presentata dal cliente contiene la dichiarazione, di natura confessoria, per cui è stato lo stesso cliente ad effettuare le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore;
- il numero riportato nell'iniziale sms ricevuto dalla cliente non è riconducibile all'intermediario;
- il numero da cui la cliente è stata contattata non è riconducibile all'intermediario; in aggiunta, se avesse svolto semplici ricerche online la cliente avrebbe potuto accorgersi che veniva qualificato come truffaldino;
- la cliente ha anche dichiarato di essersi accorta che il conto corrente era aperto presso un altro intermediario;
- la cliente ha anche affermato di essere stata contattata da un numero riconducibile ad un'utenza estera;
- i dati del bonifico erano del tutto anomali;
- l'accesso alla banca via internet ed il bonifico sono stati regolarmente eseguiti tramite app installata sul dispositivo mobile della ricorrente; l'accesso è stato autorizzato con PIN ed il bonifico autenticato tramite MPIN, con i fattori dell'autenticazione forte;
- ha inviato notifica contenente i dati del bonifico alla cliente;
- ha invano tentato il *recall* del bonifico

L'intermediario chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

La cliente, in sede di replica richiama i propri scritti e contesta inoltre una violazione della privacy per avere la banca prodotto con le controdeduzioni gli estratti del proprio conto corrente. Produce con le repliche lo screenshot dell'sms civetta ricevuto e che a suo avviso sarebbe riconducibile all'intermediario.

L'intermediario, con le controrepliche afferma che l'sms civetta non gli è riconducibile; la conferma è data dal fatto che dall'evidenza prodotta il messaggio non presenta il consueto logo, ma solamente l'utenza telefonica; contesta la lesione della privacy lamentata dalla cliente dovuta alla trasmissione dell'estratto conto non oscurato, visto che si tratta di un documento inerente alla controversia e non destinato alla divulgazione a terzi. L'intermediario rinnova le precedenti richieste.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di un bonifico istantaneo, dell'importo di € 1.669,99, eseguito l'8 settembre 2025 alle 18.28.

È in atti la denuncia presentata dal cliente in data 09/09/2025.

Ebbene, è pacifico che l'operazione oggetto del ricorso è stata eseguita direttamente dalla cliente, la quale – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente disposto il bonifico nella convinzione così facendo di proteggere il proprio conto da accessi da parte di dispositivi non riconosciuti, seguendo le indicazioni impartitele al telefono da un soggetto sconosciuto, qualificatosi come operatore del servizio clienti.

Dunque, il bonifico è stato disposto pacificamente dalla ricorrente all'Iban e al nominativo che gli veniva dettato dall'interlocutore.

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"). *A fortiori* vi rientrano quelle che, come accaduto nel caso in esame, sono state eseguite nella assoluta consapevolezza di disporre un pagamento se pure reputandolo strumentale ad effettuare degli storni di somme.

Nella fattispecie in esame, il Collegio non deve dunque procedere alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato.

Fermo 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 potrà comunque 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, 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 realizzate.

Nessuna di queste ipotesi ricorre nel caso di specie.

In proposito e per completezza, si rileva che la cliente in denuncia ha dichiarato che dopo aver effettuato l'operazione fraudolenta avrebbe contatto il servizio clienti senza riuscire ad entrare in contatto con un operatore, in quanto il sistema chiedeva l'inserimento del numero della carta di debito, che però non veniva riconosciuta. Tale sua affermazione, tuttavia non risulta provata in nessun modo perché la cliente non produce evidenza della chiamata.

Peraltro, con riguardo alla condotta dell'intermediario vi è prova in atti che questi ha infruttuosamente tentato il *recall* del bonifico disposto.

Quanto alla notifica di avvenuta esecuzione dell'operazione fraudolenta, dall'evidenze prodotte risulta la relativa notifica *push*.

Infine, totalmente priva di pregio si appalesa la doglianza (formulata nelle repliche la prima volta, ma ammissibile perché conseguente alle difese spiegate dall'intermediario in sede di controdeduzioni) con la quale la cliente contesta la lesione della privacy dovuta alla trasmissione da parte dell'intermediario dell'estratto conto non oscurato, ciò in quanto si tratta di una produzione giustificata da ragioni di difesa giudiziale, inerente alla controversia e non destinata alla divulgazione a terzi.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE