

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

Con ricorso del 12 novembre 2025 il cliente afferma quanto segue:

- riceveva un sms, apparentemente inviato dall'intermediario e una successiva chiamata da telefono cellulare via internet, apparentemente riconducibile alla Polizia Postale;
- con l'sms e la chiamata gli veniva fatto credere di essere vittima di una truffa mediante indebito utilizzo della carta di credito/bancomat
- la finta Polizia Postale gli chiedeva di collaborare al fine di identificare gli autori della frode;
- forniva diversi dati personali e codici bancari;
- rimaneva al telefono a lungo fino a quando, confuso e stanco, interrompeva la conversazione e spegneva il cellulare;

- più tardi, insospettito, contattava il numero verde dell'intermediario spiegando l'accaduto e scopriva che dal suo conto era stato disposto un bonifico ordinario di € 3.410,00;
- chiedeva all'operatore di fermare la transazione, di bloccare la carta bancomat/credito ed i suoi effetti; l'addetto lo invitava inoltre a recarsi in filiale il giorno seguente;
- la mattina del giorno dopo contattava la filiale, raccontava il fatto e chiedeva di bloccare il bonifico; gli veniva comunicato che il recall non era possibile perché il bonifico era stato disposto prima delle ore 20.00 del giorno antecedente;
- chiedeva comunque l'integrale rimborso, in quanto l'intermediario offre la possibilità di bloccare i bonifici; in aggiunta, i bonifici ordinari richiedono due o tre giorni per essere accreditati; infine, non è possibile che l'intermediario non abbia potuto fare nulla visto il poco tempo passato tra la truffa e la chiamata al numero verde e tra la frode e la chiamata alla filiale;
- si recava successivamente in filiale per il ritiro del nuovo bancomat e gli veniva proposto un accordo di risarcimento pari a € 1.000,00, che, preso alla sprovvista, accettava; si chiedeva successivamente perché la cifra non corrispondesse all'importo del bonifico effettuato;
- presentava reclamo all'intermediario, riscontrato negativamente, e denuncia.

Chiede il rimborso di € 2.410,00.

L'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il cliente è stato vittima di frode informatica (*phishing/spoofing*);
- non sono stati riscontrati malfunzionamenti o intrusioni nei propri sistemi informatici;
- le verifiche tecniche hanno evidenziato che l'operazione contestata risulta effettuata con l'utilizzo della banca multicanale attraverso l'inserimento dei codici di accesso e dispositivi richiesti per tale tipologia di operazioni e nel caso specifico con accesso da app ed autorizzazione con MPIN (Mobile Code) strettamente personale che dovrebbe pertanto essere a conoscenza solo del cliente;
- ha più volte trasmesso comunicazioni al fine di sensibilizzare sulle frodi;
- la banca ha inviato notifica dell'operazione alle 19.05; pertanto, fino alle 20.00 il cliente aveva modo di annullare il bonifico, sia tramite app e internet banking, sia rivolgendosi al servizio clienti;
- il cliente ha eseguito una nuova login da Internet Banking alle 19.08;
- sul proprio sito e nell'apposita sezione all'interno della banca multicanale del cliente è presente documentazione avente ad oggetto le tempistiche per la revoca dei bonifici; il cliente ha contattato il servizio clienti 3 volte, sempre dopo le 20.00; le prime due chiamate sono state abbandonate prima della risposta dell'operatore, nella terza è stata invece segnalata la frode;
- ha, comunque, infruttuosamente tentato il *recall*; le contestazioni sul punto sono quindi infondate;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto realizzate con il corretto inserimento delle credenziali;
- ha eccezionalmente erogato al cliente la somma di € 1.000,00, a seguito della quale questi ha firmato la lettera di manleva, che indica che la somma è accettata a completa definizione della lamentela in esame; con essa il cliente dichiara altresì di non avanzare più pretese;
- il cliente ha comunque presentato ricorso per la restante parte;
- il bonifico è stato eseguito nel rispetto della normativa vigente in materia di SCA; accesso e disposizioni sono avvenuti con corretto riconoscimento delle credenziali e delle *password*;
- la truffa ha potuto verificarsi solo con la collaborazione del cliente, che ha per prima cosa contattato il numero di telefono presente nell'SMS;
- il cliente non produce evidenze in merito all'SMS e alle chiamate intercorse;
- sussiste la colpa grave del cliente in quanto ha comunicato i codici bancari, avrebbe comunque potuto revocare i bonifici e, comunque, svolgere le verifiche minime prima di disporre l'operazione.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

Con le repliche il cliente insiste nella domanda, confermando quanto già rappresentato nel ricorso. Si limita solamente a precisare che non gli è stato adeguatamente spiegato cosa comportasse la sottoscrizione della lettera di manleva.

L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, controreplica che è stata data al cliente adeguata spiegazione in merito alla manleva.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di una operazione di bonifico ordinario eseguita il 24.09.2025, alle 19:05 dell'importo di € 3.410,00.

È in atti la denuncia presentata il giorno 25.09.2025.

L'intermediario ha rilevato che il cliente ha già ricevuto il rimborso di € 1.000,00, contestualmente firmando lettera di manleva con la quale ha dichiarato di non avere ulteriori pretese. Il documento in questione, con oggetto "definizione lamentela" datato 10 novembre 2025 e regolarmente sottoscritto dal ricorrente, è stato versato in atti.

Ebbene, la giurisprudenza dei Collegi, formatasi nel diverso contesto delle contestazioni riguardanti i rimborsi intervenuti in sede di estinzione anticipata dei contratti di finanziamento con cessione del quinto dello stipendio, è nel senso di ritenere la quietanza liberatoria allorché il suo contenuto sia tale da potersi desumere, anche eventualmente per richiamo *per relationem*, l'oggetto della pretesa alla quale il cliente abbia rinunciato. In questo senso il Collegio di Coordinamento, decisione n. 4580 del 12 maggio 2025 ove si legge, in relazione alle quietanze sottoscritte dai clienti in occasione dell'estinzione anticipata nei contratti di cessione del quinto dello stipendio, che deve risultare in termini non equivoci sia la *volontà del dichiarante, di rinunciare, con effetti estintivi alla pretesa di ricevere ulteriori somme, sia gli importi oggetto di rinuncia, specificati nel loro ammontare e nelle singole voci di costo, importi peraltro desumibili anche per relationem dall'esame di ulteriori elementi, in particolare dal reclamo che contenga la chiara determinazione delle somme pretese dal cliente e che risulti espletato in data anteriore alla sottoscrizione della dichiarazione liberatoria*".

Con riferimento alla quietanza in esame si osserva che la stessa non menziona l'importo oggetto di rinuncia, ma contiene il chiaro riferimento alla *lamentela presentata*, vale a dire al reclamo, datato 29/09/2025 e dunque anteriore alla data della quietanza (10/10/25), dal quale è ricavabile la chiara determinazione della somma pretesa, cioè € 3.410,00.

Ne segue che allorché il cliente accettava € 1.000,00 a *completa definizione della lamentela e confermava di non avere più nulla a pretendere* era dunque consapevole che le ragioni della propria doglianza avevano maggiore consistenza, quantificandosi nelle € 3.410,00 richieste con il reclamo già formulato e, di conseguenza, non poteva non avere esatta rappresentazione della somma alla quale rinunciava.

Non si tratta, peraltro, in questo caso, a differenza di quanto accade nelle ipotesi di estinzione anticipata dei contratti di finanziamento con cessione del quinto dello stipendio, di indagare ed accertare la consapevolezza del cliente in ordine alle diverse, talora numerose e complesse, voci di costo rispetto alle quali potrebbe sussistere il diritto al rimborso oggetto di rinuncia e potrebbe non essere chiara l'entità della rinuncia. La fattispecie in esame presenta elementi peculiari perché riguarda un'unica lamentela, relativa ad un importo riconducibile a una sola operazione disconosciuta di € 3.410,00, che il cliente ha accettato di non portare avanti, reputando le proprie pretese soddisfatte con la liquidazione di € 1.000,00.

Inoltre, le contestazioni su una mancata adeguata informazione al riguardo (il cliente assume in ricorso di essere stato colto alla sprovvista dalla proposta transattiva) sono indimostrate e contrastate, vuoti dalla semplicità dei termini della transazione, che da quanto afferma l'intermediario il quale, al contrario, assume di avere dato al cliente adeguata spiegazione in merito alla manleva.

Il Collegio, pertanto, ritiene sussistere elementi di interpretazione che portano a concludere per la consapevolezza da parte del ricorrente di aver transatto i propri diritti al momento della definizione della lamentela (in argomento v. Cass. nn. 9120/2015, 18094/2015).

Il Collegio, pertanto, reputa di poter attribuire al documento in atti, avente ad oggetto “Definizione lamentela”, la natura di negozio transattivo abdicativo con efficacia liberatoria.

La circostanza, avendo natura assorbente di ogni altra questione, comporta il rigetto del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE