

## COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

|                      |                                                           |
|----------------------|-----------------------------------------------------------|
| (BO) TENELLA SILLANI | Presidente                                                |
| (BO) PAGNI           | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (BO) BULLO           | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (BO) GENOVESE        | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (BO) TRAVERSI        | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore STEFANO TRAVERSI

Seduta del 24/03/2026

### FATTO

Con ricorso interposto in data 05/11/2025 la ricorrente espone ed allega quanto segue.

Di essere titolare del conto corrente n. \*\*\*9312 acceso presso la filiale dell'intermediario convenuto e di essere rimasta vittima, in data 13/06/2025, di una truffa di tipo telefonico. In particolare, riferisce di avere ricevuto un SMS apparentemente proveniente da un recapito riconducibile alla banca, contenente l'avviso di un pagamento di € 7.800,00 asseritamente eseguito dal proprio conto e l'invito a contattare una determinata utenza telefonica. Dopo avere richiamato tale numero, interloquiva dapprima con un sedicente operatore del servizio clienti e, successivamente, con un sedicente appartenente alla Questura, il quale la induceva a recarsi presso la filiale più vicina per eseguire un bonifico istantaneo volto, secondo quanto rappresentato, a trasferire la provvista su un nuovo conto a lei intestato, così da mettere in sicurezza i propri risparmi.

La ricorrente espone di essersi quindi recata, alle ore 10:30 del 13/06/2025, presso la filiale dell'intermediario e di avere richiesto allo sportello l'esecuzione di un bonifico istantaneo dell'importo di € 28.911,08, pari all'intera giacenza del conto, in favore dell'IBAN n. IT37\*\*\*6865 acceso presso la banca F., indicando il proprio nome e cognome quale beneficiario. Riferisce di essere rimasta in costante contatto telefonico con l'interlocutore sino a dopo l'esecuzione dell'operazione e di avere compreso solo in un momento successivo, una volta interrotta la comunicazione e contattata la

Prefettura, di essere stata vittima di una truffa. Deduce di avere sporto denuncia presso la Questura alle ore 16:25 del medesimo giorno.

Assume la responsabilità dell'intermediario sul rilievo che il personale di sportello avrebbe dovuto verificare la genuinità e la coerenza della richiesta, rilevando l'anomalia dell'operazione in ragione dell'importo elevato, dell'unicità della disposizione, del sostanziale svuotamento del conto, della destinazione verso un IBAN acceso presso altra banca e dell'estraneità dell'operazione rispetto alle proprie abitudini. Deduce inoltre che l'operatore non avrebbe adottato le misure di cautela dovute né avrebbe adeguatamente rappresentato i rischi connessi all'operazione; lamenta, altresì, la mancata produzione di adeguata evidenza documentale circa il tempestivo richiamo del bonifico. Chiede, pertanto, il rimborso dell'importo trasferito, comprensivo delle commissioni addebitate, nonché la refusione delle spese di assistenza tecnica.

L'intermediario, costituitosi con controdeduzioni, resiste al ricorso e ne chiede il rigetto.

Deduce, in primo luogo, che l'operazione contestata è stata personalmente disposta dalla ricorrente e che la vicenda è riconducibile a una truffa generica, con conseguente inapplicabilità della disciplina dettata per le operazioni di pagamento non autorizzate. Osserva che la ricorrente non ha prodotto l'SMS asseritamente ricevuto né il registro delle chiamate e sottolinea l'inverosimiglianza del racconto, posto che nessuna banca o autorità chiederebbe a un cliente di trasferire fondi su un diverso conto a lui intestato per metterli in sicurezza. Aggiunge che la cliente avrebbe potuto verificare la situazione del proprio conto tramite home banking.

L'intermediario espone, inoltre, che il personale di filiale, rilevato l'importo elevato dell'operazione, si sarebbe confrontato con il direttore, il quale conosceva personalmente la ricorrente e avrebbe intrattenuto con la medesima una conversazione nel corso della quale non sarebbero emersi segni di agitazione, paura o particolare urgenza, né la cliente avrebbe riferito di essere al telefono con terzi o di avere ricevuto indicazioni da sedicenti operatori o appartenenti alle Forze dell'Ordine. Rappresenta che la ricorrente richiedeva un bonifico a proprio favore, con causale "Giroconto per spese fondi personali", e sottoscriveva il questionario di adeguata verifica previsto per l'operazione occasionale di importo rilevante. Deduce, altresì, di avere effettuato verifiche preventive sull'IBAN di destinazione, risultato non presente in black list interbancaria, e di avere attivato alle ore 13:20 del 13/06/2025 la procedura di richiamo del bonifico, senza esito utile per indisponibilità dei fondi. Conclude, quindi, nel senso che il danno lamentato sia integralmente ascrivibile al comportamento gravemente colposo della ricorrente.

Nelle repliche la ricorrente insiste per l'accoglimento del ricorso, ribadendo l'anomalia dell'operazione per importo, banca beneficiaria, causale e incoerenza rispetto alla propria operatività, contestando la genericità del questionario di adeguata verifica e deducendo il ritardo nell'attivazione del richiamo del bonifico. L'intermediario, con controrepliche, reitera le difese già svolte, ribadendo che la banca ha operato nel rispetto delle procedure interne, delle norme regolamentari e degli standard di diligenza professionale.

## DIRITTO

La controversia concerne un bonifico istantaneo dell'importo di € 28.911,08 eseguito il 13/06/2025 presso lo sportello della filiale dell'intermediario, che la ricorrente assume essere stato disposto in esito a una truffa telefonica.

Dalla documentazione in atti risulta che l'operazione contestata è stata eseguita personalmente dalla ricorrente, la quale si è recata in filiale e ha richiesto allo sportello l'esecuzione del bonifico, poi regolarmente contabilizzato con causale "Giroconto per spese fondi personali"; risulta altresì che l'operazione è stata accompagnata dalla sottoscrizione del modulo per l'identificazione e l'adeguata verifica della clientela previsto per operazioni di importo rilevante.

In presenza di una disposizione impartita integralmente dal pagatore, non trova applicazione il regime speciale di responsabilità previsto dal d.lgs. n. 11/2010 per le operazioni di pagamento non autorizzate. Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, infatti, quando il pagamento è eseguito per intero dal cliente, pur in esito a raggiri posti in essere da terzi, l'operazione deve considerarsi autorizzata e la fattispecie esula dall'ambito della PSD2. In tal senso si è espresso il Collegio di Coordinamento con la decisione n. 8671/2024, chiarendo che, in siffatte ipotesi, può residuare soltanto uno spazio di eventuale responsabilità dell'intermediario secondo le regole del diritto comune, ove sia dimostrata una sua concreta negligenza nell'adempimento degli obblighi contrattuali.

Il tema da scrutinare non è dunque quello dell'autorizzazione dell'operazione in senso tecnico, che nella specie deve ritenersi sussistente, bensì quello dell'eventuale responsabilità dell'intermediario ex art. 1218 c.c., sotto il profilo dell'omessa adozione di cautele esigibili nel caso concreto.

Sotto tale profilo, la domanda non può trovare accoglimento.

Occorre infatti considerare, anzitutto, che la stessa ricostruzione dei fatti offerta dalla ricorrente evidenzia come l'ordine di pagamento sia stato da lei personalmente impartito allo sportello, nella convinzione di trasferire le somme su un nuovo conto a sé intestato, senza che emergano dagli atti elementi idonei a dimostrare che il personale della banca fosse stato posto a conoscenza del contesto fraudolento in atto. L'intermediario ha espressamente dedotto che la cliente non manifestava particolare agitazione, paura o fretta e che non riferiva né del contatto telefonico con i malfattori né delle ragioni effettive per le quali stava richiedendo il trasferimento dei fondi; tale ricostruzione non risulta superata da puntuali elementi contrari.

Sul punto, appare significativo il richiamo alla decisione del Collegio di Bologna n. 597/2026, resa in fattispecie del tutto analoga, nella quale è stato escluso ogni profilo di responsabilità dell'intermediario allorché il cliente, rimasto al telefono con un sedicente appartenente alle Forze dell'Ordine, si sia recato personalmente in filiale per disporre un bonifico senza rappresentare all'operatore il contesto della truffa e senza rendere percepibili le ragioni reali dell'operazione. In quella occasione, il Collegio ha valorizzato, da un lato, l'assenza di elementi idonei a rendere manifesto all'addetto di sportello il tentativo di frode e, dall'altro, il rilievo assorbente della condotta gravemente negligente del cliente.

Analogo principio si rinviene nella decisione del Collegio di Bologna n. 11217/2025, nella quale è stato ribadito che il bonifico disposto personalmente allo sportello dal cliente vittima di social hacking deve considerarsi operazione autorizzata e che, in simili casi, l'intermediario non risponde in mancanza di specifici elementi idonei a dimostrare una sua negligenza concreta.

Né, nel caso in esame, possono ravvisarsi omissioni rilevanti dell'intermediario sotto il diverso profilo dell'istruttoria preventiva o delle verifiche successive. Dalla documentazione prodotta risulta, infatti, che l'intermediario ha sottoposto la cliente al questionario di adeguata verifica previsto per l'operazione di importo rilevante e ha effettuato verifiche sull'IBAN di destinazione, risultato non presente in black list interbancaria. Risulta inoltre documentalmente provata l'attivazione, alle ore 13:20 del 13/06/2025, della procedura di richiamo del bonifico, il cui esito negativo è stato motivato dall'indisponibilità dei fondi. Tali elementi depongono nel senso dell'effettivo compimento, da parte della banca, delle verifiche e delle attività che gli atti consentono di accertare.

Quanto alle anomalie valorizzate dalla ricorrente — importo elevato, sostanziale svuotamento del conto, unicità dell'operazione, destinazione verso altra banca — esse non sono di per sé sufficienti a fondare una responsabilità dell'intermediario, in difetto della prova che tali circostanze, nel concreto contesto operativo rappresentato dalla cliente, imponessero un rifiuto dell'esecuzione o ulteriori approfondimenti tali da neutralizzare la frode. A ciò si aggiunga che l'operazione risultava formalmente coerente con il beneficiario indicato dalla cliente e con la causale apposta, e che la stessa ricorrente aveva sottoscritto la modulistica predisposta per l'esecuzione del pagamento.

Sotto il profilo probatorio, va inoltre rilevato che la ricorrente non ha prodotto né l'SMS asseritamente ricevuto né il registro delle chiamate, pur trattandosi di documentazione che avrebbe potuto offrire un maggiore riscontro alla prospettata dinamica dello spoofing. Tale mancanza non consente di valorizzare ulteriormente il profilo della sofisticazione del raggio oltre quanto già desumibile dalla sola narrativa della parte.

Alla luce del complessivo materiale istruttorio, deve pertanto ritenersi che la perdita subita dalla ricorrente trovi causa determinante nel fatto di essersi affidata alle indicazioni impartite da ignoti interlocutori, disponendo personalmente il trasferimento dell'intera provvista su coordinate bancarie estranee, senza previamente verificare l'autenticità delle comunicazioni ricevute e senza rendere edotto il personale di filiale del contesto in cui la richiesta veniva formulata. In applicazione dei principi affermati dal Collegio di Coordinamento n. 8671/2024, tale condotta assorbe, nel caso concreto, il rilievo causale di eventuali ulteriori profili di valutazione e impedisce di ravvisare un inadempimento contrattuale imputabile all'intermediario.

Ne consegue il rigetto della domanda principale di rimborso.

Parimenti non può essere accolta la domanda di refusione delle spese di assistenza tecnica, atteso l'esito sfavorevole del ricorso.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

**IL PRESIDENTE**