

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) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) ABATE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 28/04/2026

FATTO

Il cliente, con ricorso del 21 gennaio 2026, afferma quanto segue:

- in data 27/11/2025 ha disposto un bonifico istantaneo di € 3.871,00 a seguito di un truffa telefonica con il quale è stato indotto in errore, subendo una manipolazione psicologica;
- la banca ha segnalato la truffa solo al secondo tentativo, quindi solo dopo aver già disposto il bonifico istantaneo seguendo le istruzioni telefoniche del frodatore;
- ha presentato denuncia ai Carabinieri;
- ha presentato reclamo all'intermediario e successiva richiesta di attivazione della procedura di *recall* interbancario, senza ricevere riscontro.

Chiede, pertanto, il rimborso della somma.

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

- è pacifico che il bonifico sia stato disposto direttamente dal ricorrente, il quale ha inserito autonomamente la disposizione di pagamento. L'operazione deve, pertanto, qualificarsi come autorizzata, con conseguente inapplicabilità della PSD2;
 - immediatamente dopo l'esecuzione del bonifico istantaneo, l'operazione è stata intercettata dai sistemi di monitoraggio antifrode della banca, in ragione della causale oggettivamente anomala ("pagamento ferie mio cugino");
 - il cliente è stato quindi prontamente contattato dall'Ufficio Frodi, che ha espressamente richiesto conferma circa la genuinità dell'operazione. In tale sede, l'operatore ha più volte domandato se il bonifico fosse stato effettivamente disposto dal ricorrente e per quale ragione. Il ricorrente ha confermato di aver eseguito personalmente l'operazione, ribadendone la legittimità e dichiarando che doveva "inviare soldi a suo cugino";
 - alla luce di tali esplicite conferme, l'operazione – trattandosi di bonifico istantaneo – è stata definitivamente eseguita;
 - successivamente, il ricorrente ha tentato di disporre ulteriori cinque bonifici verso soggetti diversi. Tale operatività, complessivamente considerata, è stata immediatamente ritenuta sospetta dalla banca, che ha provveduto a bloccare l'operatività del conto e ad annullare l'esecuzione dei pagamenti successivi;
 - il cliente è stato contestualmente informato della necessità di recarsi personalmente in filiale per chiarire la situazione e per l'eventuale ripristino dell'operatività, nonché del fatto che il primo bonifico, essendo istantaneo e già confermato come genuino, non fosse più tecnicamente revocabile;
 - nonostante tali indicazioni, il ricorrente è rimasto inerte sino al 29/11/2025 (giorno di sabato, con filiali chiuse), quando ha inviato una e-mail alla Funzione Reclami della banca richiedendo il rimborso della somma;
 - la banca non ha alcuna possibilità di procedere autonomamente al rimborso o al richiamo delle somme, non trattandosi di un'operazione interna ma di un ordine di pagamento disposto verso altro intermediario. L'eventuale attivazione di una procedura di recall presuppone necessariamente un mandato espresso del cliente, corredato dalla relativa denuncia;
 - nei casi di bonifici fraudolenti la tempestività dell'intervento costituisce elemento essenziale per tentare – senza alcuna garanzia di esito – il recupero delle somme presso la banca del beneficiario. L'eventuale buon fine dell'azione dipende, infatti, non solo dall'attivazione del primo intermediario, ma anche dalle tempistiche e dalle determinazioni dell'altro istituto coinvolto;
 - qualora il ricorrente si fosse attenuto immediatamente alle indicazioni fornite dalla Funzione Antifrode, pur nella consapevolezza della oggettiva esiguità delle probabilità di successo, il tentativo di recall avrebbe potuto essere tempestivamente avviato. Passati diversi giorni, l'intervento risultava già di fatto remoto, se non impossibile, avuto riguardo alla fisiologica rapidità con cui, in simili contesti fraudolenti, le somme vengono sottratte alla disponibilità del conto beneficiario. Alla data del 15 dicembre, ogni possibilità di intervento risultava ormai del tutto esclusa;
 - la risposta al reclamo, prodotta in atti dallo stesso ricorrente, è stata fornita nel rispetto dei termini di legge (e precisamente in data 12/12/2025).
- Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di una operazione di bonifico per € 3.871,00, eseguita tramite home banking, in data 27 novembre 2025.

È in atti la denuncia presentata dal cliente il 1° dicembre 2025.

Risulta pacifico che l'operazione oggetto del ricorso è stata eseguita direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente disposto il bonifico seguendo le istruzioni impartite dal frodatore.

Ebbene, 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") come accaduto nel caso di specie.

Pertanto, il Collegio non deve 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, tuttavia, nel caso di specie.

Per vero, la truffa rientra in uno schema assai noto che fa leva sull'allarme suscitato nel cliente dalla prospettazione di un pericolo imminente per i propri risparmi.

Nel caso di specie la truffa ha avuto avvio con un sms ricevuto dal cliente, che comunicava l'esecuzione di una presunta disposizione di pagamento e invitava a contattare con urgenza un numero di cellulare. Il cliente ha chiamato tale numero ed è entrato in contatto telefonico con un presunto operatore di un intermediario terzo, che lo ha indotto con l'inganno ad eseguire il bonifico oggetto del presente procedimento.

Peraltro, sebbene sia stato poi contattato dall'Ufficio Frodi dell'intermediario convenuto che gli chiedeva conferma della genuinità dell'operazione, reputata sospetta per la causale anomala

(“pagamento ferie mio cugino”), il cliente confermava di aver eseguito personalmente l’operazione, affermandone la legittimità e dichiarando che doveva “inviare soldi a suo cugino”.

Questa ricostruzione, offerta dall’intermediario, non è stata contestata dal ricorrente con le repliche che non sono state versate in atti.

Sempre secondo quanto rappresentato dall’intermediario (e non confutato dal cliente), successivamente il ricorrente avrebbe tentato di disporre ulteriori cinque bonifici verso soggetti diversi. Tale operatività, ritenuta sospetta, è stata bloccata dalla banca.

Il comportamento dell’intermediario appare, dunque, diligente, corretto e tempestivo e come tale del tutto esente da qualsivoglia censura.

Né la responsabilità della banca può configurarsi per non aver la stessa fornito riscontro “*sulla attivazione e/o esito del recall*” della disposizione personalmente eseguita dal cliente.

Dalla documentazione in atti, risulta che la banca è venuta a conoscenza della natura fraudolenta del bonifico oggetto di controversia (la cui paternità e correttezza il cliente aveva nell’immediatezza rivendicato) solo in data 01/12/2025 (data di presa in carico del primo reclamo da parte del preposto ufficio, il lunedì mattina dopo la chiusura del fine settimana), ossia quattro giorni dopo l’esecuzione del pagamento. Mentre, la formale richiesta di avviare *recall* risulta poi inoltrata alla banca solo in data 15.12.2025, ossia ben 18 giorni dopo la data del bonifico.

Se, quindi, non vi è prova circa l’attivazione del recall, non vi è alcuna evidenza che il richiamo, chiesto con tale ritardo, avrebbe potuto avere un esito positivo. Invero appare assai improbabile che il recall, già difficilmente esperibile nell’immediatezza data la natura istantanea del bonifico, avrebbe potuto avere successo dopo giorni, dovendosi considerare fatto notorio che i truffatori provvedono immediatamente a prelevare dal conto i proventi dell’attività truffaldina.

Tutto quanto esposto, la domanda non può considerarsi fondata.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE