

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 07/05/2026

FATTO

La cliente, con ricorso del 15 gennaio 2026 espone quanto segue:

- in data 15/12/2025 alle ore 17:30 riceveva sull'app della banca una notifica relativa a un tentativo di pagamento di € 300,00 da lei non effettuato;
- subito dopo riceveva una telefonata da un numero apparentemente riconducibile all'intermediario e il sedicente operatore la avvertiva che soggetti ignoti avevano carpito le credenziali per l'accesso al suo conto corrente e che per mettere al sicuro i suoi risparmi doveva trasferire il saldo del suo conto corrente su un altro conto aperto appositamente;
- preoccupata per il suo denaro effettuava un bonifico istantaneo di € 6.127,87 a favore dell'IBAN indicato;
- il sedicente operatore accendeva poi un finanziamento a suo nome di € 5.000,00 e cercava di farle trasferire immediatamente la somma con esito negativo, dato che era già stato raggiunto il massimale giornaliero;
- il falso operatore cercava dunque di effettuare un pagamento on line su una piattaforma di criptovalute facendole recapitare un codice OTP che, insospettita, non gli riferiva;
- al contrario, esprimeva le sue perplessità e l'interlocutore le comunicava che sarebbe stata contattata dai Carabinieri;

- poco dopo riceveva una telefonata da un presunto maresciallo, ma capiva di essere stata truffata e decideva di interrompere la conversazione;
- presentava reclamo all'intermediario che rispondeva negativamente;
- ricorre la responsabilità della banca che ha violato gli obblighi di protezione, sicurezza e diligenza;
- il danno subito è imputabile anche alle carenze organizzative di controllo della banca.

Chiede, pertanto, il rimborso della somma di € 6.000,00 o di quella ritenuta di giustizia.

L'intermediario, con le controdeduzioni, afferma che:

- la cliente è caduta vittima di vishing e ha disposto personalmente il bonifico contestato, seguendo le istruzioni impartite dal truffatore;
- l'operazione è stata correttamente autenticata, registrata e contabilizzata;
- ricorre la colpa grave della cliente che ha seguito pedissequamente le istruzioni del frodatore;
- la cliente non ha fornito prova dell'apparente provenienza della telefonata ricevuta da parte dell'intermediario;
- quando contatta telefonicamente un proprio cliente mette a disposizione una misura di protezione che consente ai clienti di assicurarsi di essere in contatto con un operatore bancario tramite l'invio di una notifica in app nella sezione "I miei messaggi";
- ai sensi della lettera h) dell'art. 43 della modifica unilaterale del contratto, il cliente si impegna espressamente a: *"quando riceve una chiamata proveniente, anche solo in apparenza, dalla Banca, verificare di avere ricevuto, attraverso la funzione di messaggistica istantanea in-app "I miei messaggi", la comunicazione di contatto che la Banca invia sempre al Cliente prima di contattarlo telefonicamente"*;
- dopo essere venuta a conoscenza della vicenda, ha bloccato in via cautelativa il conto del beneficiario e tentato lo storno del bonifico che, tuttavia, non è andato a buon fine per assenza di fondi;
- non avrebbe mai potuto impedire l'esecuzione del bonifico poiché nessuna anomalia è stata riscontrata nell'area riservata della Cliente, nei sistemi di sicurezza e nel bonifico disposto.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

Con le repliche la cliente afferma che:

- l'operazione è stata eseguita in un contesto di manipolazione psicologica con spoofing del numero che rendeva la truffa difficilmente riconoscibile;
- la banca non ha dimostrato la sua colpa grave;
- la banca non ha inviato la notifica in app prima di contattarla telefonicamente e il Vop, in un contesto di urgenza indotta, non neutralizza l'ingegneria sociale;
- ha agito con tempestività e massima diligenza perché, non appena compresa l'anomalia della situazione ha bloccato il prestito non richiesto, contattato il servizio clienti, richiesto lo storno del bonifico e sporto denuncia alle Autorità competenti;
- la cronaca locale conferma la diffusione di truffe identiche.

L'intermediario controreplica che:

- ha ampiamente dimostrato la corretta esecuzione del bonifico e la colpa grave della ricorrente che ha seguito le richieste di un sedicente operatore bancario e ignorato tutti gli avvisi della banca prima, durante e dopo l'esecuzione dell'operazione;
- ha eseguito correttamente il bonifico contestato nel rispetto delle tempistiche massime previste dalla normativa e dal contratto di conto corrente;
- dopo essere venuta a conoscenza dell'accaduto, è intervenuta immediatamente nel blocco del conto corrente beneficiario il medesimo giorno, ma l'assenza di fondi ha impedito di procedere allo storno del bonifico.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di una operazione di bonifico istantaneo eseguita il 15 dicembre 2025 alle ore 17:06 per € 6.127,87. È in atti la denuncia presentata dalla cliente in data 17 dicembre 2025.

È pacifico che l'operazione di bonifico oggetto di disconoscimento è stata eseguita direttamente dalla cliente, la quale – cadendo vittima di un raggiro e seguendo le indicazioni impartitele al telefono da un soggetto sconosciuto, qualificatosi come operatore della banca – ha personalmente disposto il bonifico, nella convinzione di mettere al riparo i propri risparmi, per paradosso, proprio da intrusioni in conto di terzi.

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 bonifico, se pure al fine di salvaguardare il proprio conto corrente dal rischio di intrusioni di terzi.

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.

Invero, solo *ad abundantiam* si rileva che la cliente non ha prodotto alcuna evidenza della chiamata truffaldina asseritamente ricevuta e, pertanto, non è possibile stabilire se il numero di telefono fosse riconducibile all'intermediario.

Ebbene, a fronte delle modalità di esecuzione dell'operazione (eseguita personalmente) e della responsabilità della cliente la cui colpa grave emerge anche dalla dinamica della truffa per come da essa stessa rappresentata in denuncia, non può rimproverarsi un comportamento scorretto all'intermediario.

Dagli atti si ricava, infatti, che la banca ha recepito e introdotto da ottobre 2025 il servizio di verifica del beneficiario di bonifico (VoP) ai sensi del Regolamento UE 2024/886 e, quindi, la ricorrente, durante la disposizione del bonifico in esame ha ricevuto l'avvertimento che il nominativo inserito non corrispondeva al titolare del conto.

Al riguardo è prodotta allegazione dalla quale per l'appunto risulta la dicitura: No Match che la ricorrente ha ignorato. Non solo: vi è prova che l'intermediario ha messo a disposizione dei clienti un servizio che consente loro di verificare se le chiamate ricevute provengono effettivamente dall'intermediario. Ed ancora: la banca è intervenuta immediatamente nel blocco del conto corrente beneficiario il medesimo giorno della truffa, tuttavia, senza esito positivo, dato che il titolare aveva già provveduto a trasferire la quasi totalità degli importi.

Risulta, peraltro, che allorquando il truffatore accendeva anche un finanziamento di € 5.000,00 a nome della cliente e cercava di farle trasferire immediatamente la somma con esito negativo (per raggiunto massimale giornaliero), l'intermediario annullava tale prestito il giorno successivo la truffa.

Da tutto quanto esposto segue che non può essere attribuita alcuna responsabilità all'intermediario per la truffa subita dal cliente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE