

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 28 gennaio 2026 espone quanto segue:

- nel mese di gennaio 2026, consultando un portale di compravendita auto, risponde a uno degli annunci riguardante in particolare una autovettura di suo interesse;
- dopo aver contattato il venditore, veniva rimandata a un secondo sito (esterno al primo), dove, dopo aver creato un account, sceglieva nuovamente l'auto e riceveva sul suo telefono un contatto su WhatsApp da utilizzare per l'accordo sulla stipula del contratto e altre informazioni;
- dopo essersi messa d'accordo, le veniva fornita la mail di uno studio legale da contattare, tramite il quale veniva redatto il contratto di compravendita dell'auto per € 18.432,00;
- provvedeva quindi ad effettuare diversi bonifici, per un valore di € 9.828,00 in favore di un IBAN che le era stato fornito, radicato presso una filiale spagnola dell'intermediario convenuto;
- i vari bonifici erano da intendersi per caparra, immatricolazione, sdoganamento, esportazione ed assicurazione;
- la somma residua avrebbe dovuto essere versata entro 90 giorni dal ricevimento dell'autovettura fissata per il 13/01/2026;
- passato quel giorno senza aver ricevuto l'auto, ricontattava la società, la quale continuava a rimandare la data di consegna;
- si rivolgeva all'intermediario convenuto per il disconoscimento delle operazioni e presentava denuncia alle autorità in data 22/01/2026.

Chiede il rimborso dei bonifici effettuati.

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

- la rappresentazione dei fatti presentata dalla cliente contiene la dichiarazione, di natura confessoria, per cui è stata la stessa cliente ad effettuare le operazioni seguendo le istruzioni del frodatore;
- di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010;
- l'intermediario si è attivato per tentare il *recall* delle somme con esito negativo;
- in ogni caso, tutte le operazioni erano state disposte dalla cliente tramite autenticazione forte (SCA).

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

La cliente, richiamati i propri scritti, replica affermando che è stata comunque vittima di una truffa e chiedendosi come, nonostante la tempestività della denuncia e del reclamo, non siano previste forme di tutela in questi casi. Insiste perché il ricorso sia accolto integralmente.

L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, ribadisce l'assenza di responsabilità a suo carico essendo le operazioni eseguite volontariamente dalla cliente. Insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di n. 4 operazioni di bonifico eseguiti dal 5 al 9 gennaio 2026.

È in atti la denuncia presentata dalla cliente il 22 gennaio 2026.

È pacifico che le operazioni di bonifico oggetto di disconoscimento sono state eseguite direttamente dalla cliente, la quale – cadendo vittima di un raggirò, ha seguito le indicazioni impartitegli dai truffatori per concludere la compravendita di un'autovettura individuata su di un portale *online*.

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 concludere delle transazioni per l'acquisto di beni.

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.

Ebbene, a fronte delle modalità di esecuzione delle operazioni (eseguite personalmente) e, comunque, della responsabilità della cliente la cui colpa grave emerge dalla dinamica della truffa per come da essa stessa rappresentata in denuncia, non vi sono elementi per rimproverare un comportamento scorretto all'intermediario.

Solo *ad abundantiam* si osserva che la truffa è stata perpetrata tramite canali in alcun modo riferibili all'intermediario, posto che sia il portale fraudolento, sia il contatto WhatsApp, sia la mail non sono neppure in apparenza riconducibili alla banca.

Peraltro, l'intermediario, con le controdeduzioni, afferma di aver provveduto ad attuare ogni iniziativa volta al recupero delle somme, compreso il *recall* dei bonifici, che però ha dato esito negativo. Invero, l'affermazione non è confortata da allegazioni, ma la ricorrente non ne ha fatto oggetto di contestazioni nelle repliche.

Si osserva, infine, che i bonifici oggetto del ricorso sono stati attuati dal 05 al 09/01/2026, quindi dopo le disposizioni in materia di c.d. "*Verification of Payee (VoP)*".

In relazione all'esecuzione dei bonifici (ordinari e istantanei), il Regolamento (UE) 2024/886 del Parlamento europeo e del Consiglio ha disposto, con efficacia a partire dal 9 ottobre 2025, l'obbligo della c.d. "*Verification of Payee*", un sistema che verifica la corrispondenza tra IBAN e nome (o identificativo) del beneficiario. Tale meccanismo è stato introdotto al fine di ridurre frodi ed errori, restituendo un esito in tempo reale (corrispondenza, mancata corrispondenza, corrispondenza parziale o impossibilità di verifica) e permettendo a chi effettui un bonifico di confermare il pagamento dopo aver visto il risultato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE