

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) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 28/04/2026

FATTO

Il cliente afferma che: in data 24/11/2025 ha ricevuto un sms apparentemente proveniente dall'intermediario, in cui gli veniva riferito di un tentativo di accesso non riconosciuto e consigliato di contattare un numero fisso; rispondeva un falso operatore che, dimostrando di conoscere il saldo esatto del conto, confermava la violazione; si convinceva di dover mettere in sicurezza i fondi tramite un giroconto verso un nuovo conto intestato allo stesso ricorrente; simultaneamente, i truffatori attivavano anche un finanziamento immediato di € 5.000,00. Contesta la contraddittorietà dell'intermediario che, pur confermando l'annullamento del prestito e riconoscendo la natura illecita dell'accesso, ha negato il rimborso del bonifico disposto nella medesima sessione. Non sussiste la colpa grave, in quanto l'inserimento dei messaggi fraudolenti nella chat certificata genera un affidamento incolpevole ed è inesigibile una verifica esterna in tale contesto; il consenso all'operazione non è stato libero ma estorto con dolo. Contesta inoltre che il bonifico disposto fosse del tipo ordinario e, tuttavia, sia stato eseguito come istantaneo, così privando il ricorrente del tempo tecnico per effettuare la revoca, violando le istruzioni del cliente. Infine, segnala la vulnerabilità delle procedure di assistenza dell'intermediario che prevedono la richiesta telefonica di porzioni della password in chiaro, il che abitua i clienti a rivelare dati sensibili al telefono.

Chiede la restituzione di € 10.000,00 e la conferma formale che il finanziamento fraudolento non comporti spese o segnalazioni.

L'intermediario controdeduce che le operazioni disconosciute sono state correttamente autorizzate dal cliente, il quale, in denuncia, ammette di aver personalmente eseguito il bonifico; ad ogni modo, la banca adotta un sistema di autenticazione forte per l'accesso all'area riservata, per l'esecuzione dei bonifici e per la stipula di un finanziamento. Precisa altresì che, da ottobre 2025, la banca ha recepito e introdotto il servizio di verifica del beneficiario di un bonifico: pertanto, il cliente, durante la disposizione del bonifico ha ricevuto l'avvertimento che il beneficiario inserito non corrispondeva a quello indicato. Il prestito immediato di € 5.000,00 è stato eseguito alle 16:03 ed è stato immediatamente annullato, in quanto il cliente lo aveva contestato e nessuna somma dello stesso era ancora stata utilizzata. Aggiunge che, pur essendo la truffa ascrivibile all'ipotesi di *vishing* mista a *sms spoofing*, è possibile individuare una colpa grave del ricorrente, il quale ha dato seguito alle richieste di un sedicente operatore e ha eseguito personalmente il bonifico da abituale dispositivo; ai sensi della lettera h) dell'art. 43 della modifica unilaterale del contratto, il cliente si impegna espressamente a verificare in app la comunicazione di autenticità del contatto.

Chiede il rigetto del ricorso.

Il cliente replica che: l'autenticazione delle operazioni è intervenuta in un contesto di frode articolata che ha inciso direttamente sulla formazione del consenso del ricorrente, il quale ha operato nella convinzione di tutelare il proprio conto, a seguito di un alert ricevuto nella chat della banca; ciò esclude la configurabilità della colpa grave in capo al ricorrente. Con riferimento alla *VOP*, l'avvertimento grafico non è stato percepito come indice di rischio, ma come conferma tecnica di quanto riferito dal falso operatore ossia che si trattava di un conto "tecnico"; l'operatività del *VOP* non può tradursi in una presunzione assoluta di colpa grave del cliente, ogniqualvolta l'avviso venga superato, soprattutto in un contesto in cui l'intera narrazione fraudolenta mira a neutralizzarlo; l'accordo quadro dichiara l'esistenza di sistema rilevamento di frodi che, nel caso di specie, non hanno bloccato la fuoriuscita immediata di € 10.000,00.

L'intermediario controreplica che: la colpa grave del ricorrente si evince dall'aver contattato personalmente un numero non riferibile alla banca e ricevuto tramite sms civetta, dando seguito alle richieste di un sedicente operatore e di aver ignorato tutte le informative sulla sicurezza informatica e gli avvisi della banca anche nella fase di disposizione del bonifico; lo stesso sms contenente l'OTP per confermare l'operazione era del tipo parlante; la banca ha eseguito correttamente il bonifico contestato nel rispetto delle tempistiche massime previste dalla normativa e dal contratto di conto corrente sottoscritto dal client che prevede che non può essere revocato un ordine di pagamento dopo che è stato ricevuto dalla banca.

DIRITTO

Il cliente disconosce un'operazione di bonifico eseguita alle ore 16:01 del 24/11/2025 e chiede la restituzione del relativo importo, pari a € 10.000,00.

La narrazione dei fatti consegnata alla denuncia versata in atti induce a ritenere che l'operazione contestata sia stata eseguita direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggirò – ha personalmente disposto i pagamenti, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore. È il medesimo

ricorrente a riferire che, dopo aver ricevuto un messaggio apparentemente proveniente dall'intermediario, ha contattato il numero ivi indicato e avviato una interlocuzione con un sedicente operatore che lo induceva a trasferire la somma di € 10.000,00 nel nuovo conto.

In casi del genere, quando è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'operazione non può configurarsi come fraudolenta e perciò rientra nell'ambito di applicazione della disciplina di cui al d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, dovendosi la stessa considerare invece come autorizzata. Secondo l'interpretazione consolidata dei Collegi territoriali, la disposizione contenuta nell'art. 5 del D. lgs. 11/2010 in tema di consenso necessario del pagatore, letta congiuntamente ai successivi artt. 9 e 10, induce a ritenere "autorizzata" l'operazione eseguita personalmente dal cliente ancorché il consenso sia corrotto dal dolo del frodatore: per quanto la volontà del cliente di effettuare tali operazioni sia stata viziata per effetto del raggiro subito dal terzo ignoto, l'intermediario non poteva che considerare autorizzati i pagamenti effettuati personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, non avendo alcuna possibilità di accorgersi della truffa perpetrata ai danni del cliente (Coll. Milano, dec. nn. 8007/2020; 19945/2021, 11546/2019; Coll. Roma, dec. n. 4658/2021).

Ciò non esclude naturalmente che il Collegio, tenuto conto delle peculiarità del caso e delle modalità con le quali si è realizzata la truffa, possa individuare altri e diversi eventuali profili di responsabilità, per esempio sul versante del rispetto degli obblighi di protezione che gravano, per diritto comune, sul *bonus argentarius*; profili che, nel caso di specie, non ricorrono. Dalle evidenze in atti, infatti, risulta che, in virtù dell'intervenuto obbligo di verification of payee, il cliente ha ricevuto l'alert della non corrispondenza del beneficiario: lo stesso cliente, nelle repliche, conferma di aver ricevuto tale alert e, tuttavia, di averne travisato la funzione. La contestazione relativa alla esecuzione con modalità "istantanea", non richiesta dal cliente è smentita dall'art. 37 del contratto versato in atti che disciplina anche le ipotesi di revocabilità del pagamento. Inoltre, l'intermediario ha dichiarato, in sede di controrepliche, che all'atto dell'inserimento del bonifico appare un chiaro avvertimento sulla circostanza che i bonifici a favore di conti incardinati verso lo stesso intermediario (come nel caso di specie) sono sempre istantanei. Quanto alla domanda relativa al finanziamento, l'intermediario dà conto dell'immediato annullamento proprio in ragione delle contestazioni del cliente senza che nessuna somma fosse stata utilizzata, potendo così essere rimborsata senza che si fossero prodotti interessi.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE