

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) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 19/05/2026

FATTO

Il cliente, con ricorso del 19 gennaio 2026, afferma che:

- in data 23/10/2025, alle ore 9 circa, ha ricevuto un SMS apparentemente proveniente dall'intermediario che lo avvisava di un bonifico sospetto in uscita dal suo conto e che, per bloccare il bonifico, avrebbe dovuto recarsi presso la sede dell'intermediario;
- nel frattempo, riceveva una telefonata da un numero di utenza fissa con prefisso 02 da un sedicente operatore dell'intermediario che pure lo invitava a recarsi in filiale per eseguire un bonifico di € 17.000,00;
- nello stesso lasso di tempo riceveva una seconda telefonata da un numero con prefisso 0341, da un soggetto che dichiarava di chiamare dalla stazione dei Carabinieri e di essere in contatto con la sezione antiriciclaggio dell'intermediario, consigliandogli di seguire le istruzioni impartite;
- convinto che quel bonifico servisse ai Carabinieri per smascherare dei truffatori, alle ore 12 circa si recava presso una filiale dell'intermediario dove eseguiva il bonifico indicato, con casuale "AIUTO PER ACQUISTO CASA";

- mentre eseguiva il bonifico allo sportello, rimaneva in contatto con il sedicente carabiniere in viva voce che, nel frattempo, lo aveva chiamato da un numero di cellulare con prefisso 351;
- alle ore 12:31 riceveva un SMS dall'intermediario che lo avvertiva dell'esecuzione del bonifico e che lo stesso era in fase di revisione;
- veniva pertanto invitato a recarsi alle ore 16:15 dello stesso giorno in filiale;
- il sedicente carabiniere, tuttavia, gli consigliava di andare il giorno successivo;
- la telefonata a quel numero si protraeva fino alle ore 17 con promesse di aggiornamenti sulla questione;
- il giorno seguente tornava quindi in filiale, dove però si accorgeva di essere stato truffato;
- sporgeva quindi denuncia ai Carabinieri in data 24/10/2025 e presentava un primo reclamo all'intermediario in data 31/10, riscontrato negativamente.

Chiede, pertanto, il rimborso della somma di cui al bonifico disconosciuto per € 17.000,00.

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

- la denuncia presentata dal cliente contiene la dichiarazione, di natura confessoria, per cui è stato lo stesso 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;
- durante l'esecuzione del bonifico il cliente confermava allo sportello di volere eseguire l'operazione e di conoscere il beneficiario essendo suo nipote;
- inoltre, alla richiesta del personale di sportello di voler procedere con un bonifico urgente e non ordinario, il cliente rispondeva in modo affermativo;
- l'intermediario si è prontamente attivato, senza successo data la natura urgente del bonifico, per tentare il *recall* dell'operazione.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

Il cliente, richiamati i propri scritti, lamenta che, pur non avendo il conto corrente radicato nella filiale dove ha eseguito il bonifico, il personale di sportello non gli ha chiesto un documento, ingenerando il sospetto che fosse d'accordo con i truffatori; si duole che l'addetto allo sportello non si sia fatto parte proattiva nello sventare la truffa, come invece succede, per quanto riportato dagli organi di stampa, con operatori di altri istituti.

Insiste per l'accoglimento integrale della domanda.

L'intermediario non ha controreplicato alle dichiarazioni del cliente.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di un bonifico istantaneo dell'importo di € 17.000,00 eseguito allo sportello in data 23 ottobre 2025, alle ore 12:04.

È in atti la denuncia del cliente presentata il 24/10/2025.

È pacifico che l'operazione di bonifico oggetto di disconoscimento è stata eseguita direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggio e seguendo le indicazioni impartite 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.

Infatti, sebbene, il cliente lamenti che l'operatore di sportello, al quale si rivolgeva per effettuare il bonifico, non si sia prontamente attivato per identificare e sventare la truffa, della detta circostanza non vi è prova.

Invero l'intermediario, nelle controdeduzioni, riferisce come, al contrario, l'addetto allo sportello abbia più volte chiesto conferma al cliente sulla volontà di eseguire un bonifico istantaneo e non ordinario e se conoscesse il beneficiario, sentendosi rispondere che il bonifico era per il nipote, il che era peraltro coerente con la causale indicata dal cliente: "aiuto per acquisto casa".

L'intermediario, inoltre, afferma di aver provveduto tempestivamente al *recall* del bonifico, senza successo, data la natura istantanea del bonifico che rende i fondi disponibili immediatamente al beneficiario.

Solo *ad abundantiam* si rileva che il cliente non ha prodotto alcuna evidenza dell'sms apparentemente proveniente dall'intermediario, contenente l'avviso del bonifico in uscita per bloccare il quale gli sarebbe stato richiesto di disporre il bonifico poi sconosciuto. Del pari, non vi è allegazione delle telefonate che egli ha ricevuto dai truffatori.

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

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