

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 14/05/2026

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- in data 5 giugno 2025, cadeva vittima di truffa telefonica (vishing);
- in particolare, riceveva una chiamata da un numero coincidente con quello della banca; un sedicente operatore antifrode lo convinceva a recarsi in filiale e a disporre un bonifico di euro 14.200,00, al presunto fine di "mettere al sicuro" i propri risparmi a fronte di asserite operazioni sospette sul conto;
- trascorsa un'ora e mezza circa dall'esecuzione dell'operazione, si avvedeva di essere stato truffato e tornava in banca chiedendo il blocco o il richiamo dell'operazione; l'intermediario rappresentava che il bonifico non era più revocabile, ma forniva evidenza dell'avvenuto esperimento della procedura di richiamo;
- successivamente, la banca forniva un documento attestante il rifiuto del richiamo, contenente tuttavia indicazioni generiche;
- sussiste la responsabilità dell'intermediario, anche a fronte dell'assenza di verifiche sul conto beneficiario e sulla coerenza dell'operazione richiesta rispetto al profilo del cliente.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di euro 14.200,00 oltre agli interessi legali maturati dalla data dell'addebito al saldo effettivo. Domanda, inoltre, il rimborso delle spese della presente procedura e la produzione della documentazione integrale relativa all'operazione in contestazione.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- è pacifico che è stato lo stesso cliente a effettuare l'operazione seguendo le istruzioni del frodatore;
- il D.lgs. n. 11 del 27/01/2010 esclude qualsivoglia responsabilità dell'intermediario in caso di esecuzione di un pagamento in conformità all'identificativo unico indicato dal cliente;
- sussiste una evidente condotta colpevole del cliente, che ha seguito le inverosimili e palesemente anomale indicazioni ricevute per via telefonica, credendo alla possibilità di mettere al sicuro il saldo del conto trasferendolo a favore di conto intestato a un presunto responsabile della banca, all'IBAN indicato in chiamata;
- durante l'effettuazione dell'operazione allo sportello, il cliente confermava al personale di filiale di voler eseguire il bonifico con causale "acquisto motore barca", in modo che l'operazione non potesse sembrare in alcun modo sospetta;
- al ricorrente è stato richiesto più volte, dal personale di filiale, se volesse procedere con la richiesta operazione.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia è un'operazione contestata, per un importo di euro 14.200,00, posta in essere il 05.06.2025 alle ore 11:18.

È agli atti la denuncia del cliente presentata in data 05.06.2025.

È pacifico che l'operazione oggetto del ricorso è stata eseguita direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggio – ha personalmente disposto il pagamento allo sportello, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore. Secondo l'orientamento dei Collegi ABF, 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.

Valutando eventuali profili di responsabilità dell'intermediario convenuto, rammenta questo Collegio che il ricorrente ha dichiarato di essersi recato allo sportello "in linea" con il sedicente operatore; e ha, inoltre, affermato di non aver dato indicazioni al personale bancario seguendo le istruzioni dell'operatore, al presunto fine di "non insospettire" la banca. Quest'ultima afferma, per parte sua, di aver richiesto e ottenuto conferma da parte del cliente circa la volontà di eseguire il bonifico con la causale indicata, "acquisto motore barca".

Tanto premesso, le contestazioni del ricorrente si concentrano su tre profili: l'asserita mancanza di verifiche sul conto beneficiario; l'incoerenza dell'operazione richiesta rispetto al profilo del cliente; la mancata adeguata documentazione circa l'esperimento della procedura di richiamo.

Sotto il primo profilo, si osserva che nel caso di specie non si applica la c.d. "Verification of Payee" introdotta dal Regolamento (UE) 2024/886, in quanto l'obbligo per gli intermediari di predisporre tale meccanismo di verifica ha efficacia a partire dal 9 ottobre 2025, mentre nel caso di specie il pagamento è stato posto in essere in data 5 giugno 2025. Sotto il secondo profilo, il fatto che l'operazione sia stata posta in essere personalmente dal cliente esclude che in capo all'intermediario possa sorgere un obbligo di protezione estrinsecantesi nell'interdizione del compimento dell'operazione medesima. Nel caso di specie, peraltro, parte ricorrente non ha prodotto evidenze relative alla pregressa situazione e movimentazione del conto, da cui sia possibile evincere le abitudini di spesa del cliente e la sua normale operatività. Quanto al terzo profilo, vale a dire il recall, l'intermediario ha documentato l'avvio della procedura di recall il giorno stesso dell'operazione contestata; e l'esito negativo della stessa.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE