

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) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 09/06/2026

FATTO

Il cliente, con ricorso depositato il 5 febbraio 2026, afferma che:

- in data 16/10/2025 ha ricevuto sul cellulare un SMS da un numero di telefono avente prefisso 351, apparentemente proveniente dall'intermediario convenuto, il quale lo informava di una richiesta di bonifico in uscita, con un numero di telefono da chiamare per confermare o bloccare l'operazione;
- dopo aver chiamato quel numero, entrava in contatto con un sedicente operatore dell'intermediario il quale gli impartiva delle istruzioni per bloccare il bonifico;
- dopo aver inserito il suo codice personale su una notifica ricevuta sul cellulare, l'operatore gli diceva di essere riuscito a bloccare il bonifico in uscita, terminando la chiamata;
- alcune ore dopo, una volta consultato l'home banking, si accorgeva di un bonifico in uscita di € 6.300,00 verso soggetto sconosciuto;
- una volta contattato l'intermediario, una operatrice lo avvertiva della truffa, bloccando il conto corrente;
- presentava denuncia alle autorità in data 17/10/2025 e si attivava con l'intermediario per recuperare la somma attraverso diversi reclami, avendo riscontro negativo;
- si duole che l'operazione non sia stata rilevata dai sistemi di monitoraggio antifrode configurandosi come anomale rispetto la propria ordinaria operatività;

Chiede il rimborso dell'operazione disconosciuta.

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

- la denuncia/la rappresentazione dei fatti 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;
- ferma restando l'inapplicabilità della predetta disciplina, l'operazione è stata comunque correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto posta in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- l'SMS ricevuto dal cliente proveniva da un numero non riconducibile all'intermediario, non era inserito nella chat legittima e presentava errori di grammatica;
- anche l'altro numero di telefono chiamato dal cliente non è riconducibile all'intermediario e il cliente non ha verificato la legittimità dei numeri;
- ha aumentato i massimali per effettuare l'operazione contestata, personalmente inserita ed autenticata con le sue credenziali nel sistema.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso, in subordine di accertarne la responsabilità concorrente.

Il cliente, richiamati i propri scritti, replica che l'intermediario avrebbe dovuto bloccare in via cautelativa il bonifico visto l'importo elevato verso un beneficiario non censito. Insiste per l'accoglimento del ricorso.

Con le controrepliche, l'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, rileva che non esiste in capo agli intermediari alcun obbligo di monitoraggio o di verifica *ex ante* delle operazioni dispositive eseguite dal cliente; l'operazione contestata non presentava alcun profilo di anomalia. Ribadisce la richiesta di rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di un bonifico dell'importo di € 6.300,00 eseguito tramite *home banking* in data 16/10/2025 alle 10:21.

È in atti la denuncia presentata il 17/10/2025.

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 per telefono dal frodatore, ha personalmente, come testualmente riferito in ricorso, disposto il bonifico.

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 paradossalmente di bloccare un altro prospettato in uscita dallo stesso frodatore.

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 indici 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.

Non hanno pregio le contestazioni del cliente che lamenta l'assenza di un controllo preventivo sull'operazione da parte dell'intermediario dato l'importo elevato non usuale per l'operatività del proprio conto e il fatto che il beneficiario non fosse censito.

Nelle controdeduzioni l'intermediario premette che, per motivi di sicurezza, è posto un limite di € 1.000,00 per i bonifici istantanei e che lo stesso cliente lo ha modificato prima di porre in essere l'operazione contestata.

In secondo luogo, afferma che non esiste in capo all'intermediario alcun obbligo di monitoraggio o di verifica *ex ante* delle operazioni dispositive eseguite dal cliente.

In ogni caso, non essendo stati versati in atti gli estratti del conto corrente non è possibile accertare la pretesa difformità dell'operazione dal profilo di operatività del ricorrente.

Con le controdeduzioni, l'intermediario afferma di aver tentato il *recall* del bonifico, ricevendo in data 20/10 un messaggio di "fondi insufficienti".

Per giunta il bonifico oggetto del ricorso è stato posto in essere in data 16/10/2025, quindi dopo l'introduzione delle 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.

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