

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) FORMAGGIA

Seduta del 07/05/2026

FATTO

Il ricorrente, nel ricorso presentato, assume di aver ricevuto in data 03/12/2025 un messaggio sulla propria utenza da un numero cellulare con prefisso 347, apparentemente proveniente dall'intermediario convenuto; che il messaggio riferiva che era in corso un bonifico di € 4.950,00 e che, qualora non fosse stato autorizzato dal cliente, avrebbe dovuto chiamare un numero con il prefisso 02; che a quel numero rispondeva un sedicente operatore dell'intermediario, il quale lo invitava a contattare un altro numero con prefisso 039 al quale avrebbe risposto un agente della Polizia Postale; che dopo aver chiamato anche questo numero, il sedicente agente di Polizia Postale gli diceva che sul suo conto erano stati rilevati dei movimenti anomali e che, nell'ambito di una indagine, stavano cercando di bloccare i truffatori; che per aiutare a sventare questa truffa si sarebbe dovuto recare presso una filiale ed eseguire personalmente un bonifico di € 14.500,00 in favore di un nominativo ed IBAN che gli era appena stato fornito, rimanendo sempre in linea telefonica senza riferire nulla al personale della banca; che si recava quindi presso lo sportello ed eseguiva il bonifico come indicato alle ore 12:50; che dopo aver eseguito il bonifico, l'interlocutore telefonico gli comunicava che sarebbe stato ricontattato il giorno successivo; che a questo punto, accortosi della truffa, sporgeva denuncia alle autorità e presentava il modulo di disconoscimento, riscontrato negativamente dall'intermediario, come pure il successivo reclamo.

Chiede, stante la violazione da parte dell'intermediario degli obblighi di diligenza, correttezza e protezione del cliente di cui alla normativa di settore (PSD2 – D.Lgs 11/2010 e art.1176 c.c.), di accertare la responsabilità dell'intermediario e disporre il rimborso di € 14.500,00, in subordine, di riconoscere una responsabilità concorrente delle parti con rimborso anche del contributo ABF.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, afferma che la denuncia e rappresentazione dei fatti presentata dal cliente contengono la sua dichiarazione, di natura confessoria, per cui è stato lo stesso cliente ad effettuare le operazioni seguendo le istruzioni del fraudatore; che di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010; che il cliente non ha prodotto evidenza del messaggio che ha dato origine alla truffa e i numeri di telefono coinvolti non sono in alcun modo riconducibili a quelli istituzionali dell'intermediario; che a seguito di verifiche congiunte a quelle dell'istituto sul quale è confluito il bonifico, è stato possibile bloccare la somma di € 5,090,00, informando il cliente circa la possibilità di adire l'Autorità Giudiziaria per l'emissione di un provvedimento che ne permettesse il riconoscimento in suo favore; che al momento delle controdeduzioni tale istanza non era ancora stata formulata dal cliente; che pertanto, che il *petitum* andava in ogni caso ricondotto alla minor somma di € 9.410,00; che il cliente è stato reso edotto dal personale sui rischi di truffa/frode legati al bonifico da lui disposto, decidendo comunque di dar luogo all'operazione e firmandone la contabile.

Conclude chiedendo, in via pregiudiziale, declaratoria di inammissibilità del ricorso in quanto l'operazione disconosciuta è stata autorizzata dal ricorrente; nel merito di dichiarare inaccoglibile, in quanto immotivata ed infondata, la richiesta risarcitoria del ricorrente.

Il ricorrente, nelle repliche, sottolinea che l'operazione in questione presentava dei profili che avrebbero dovuto indurre l'intermediario ad adottare cautele rinforzate, per l'età avanzata del cliente, per le sue condizioni di vulnerabilità e per l'importo del bonifico; che l'autorizzazione all'operazione è stata concessa in un contesto di raggiro sotto pressione e con la finalità di mettere in sicurezza il denaro; che, relativamente all'istanza per rientrare della somma di € 5.090,00, asseritamente non presentata, il cliente si era recato dai Carabinieri il giorno successivo alla denuncia e aveva chiesto l'attivazione delle procedure necessarie, ma la pratica risulta ancora in lavorazione; che la semplice circostanza che il cliente abbia creduto ad un raggiro non integra automaticamente colpa grave.

Chiede che il ricorso sia accolto integralmente.

L'intermediario, nelle controrepliche, rileva che se il cliente non avesse dato credito al messaggio, contattando di sua iniziativa i numeri ivi contenuti (non riconducibili all'intermediario) e non avesse dato credito ai suoi interlocutori, la truffa non sarebbe stata perpetrata; che l'intermediario aveva adempiuto ai suoi obblighi di diligenza informando il cliente sui rischi di truffa/frode legati all'operazione che stava per eseguire; che il cliente non aveva ritenuto di confrontarsi con il personale della filiale, ma aveva adempiuto alla richiesta di uno sconosciuto confermando la sua volontà di disporre il pagamento, comportamento, questo, caratterizzato da colpa grave; che il *petitum* andava ridotto alla somma di € 9.410,00, anche se in ancora in corso la procedura avanti l'A.G. volta a rientrare in possesso di quanto ancora giacente sul conto corrente sul quale è confluito il bonifico.

Insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

In fatto si osserva che oggetto del ricorso è una sola operazione, compiuta in data 03/12/2025 alle ore 12:50 , dell'importo di € 14.500,00.

È in atti la denuncia del cliente presentata lo stesso giorno 3/12/2025, ed integrata il giorno seguente con una semplice rettifica dell'IBAN sul quale è stato disposto il bonifico.

È pacifico, ammesso dal ricorrente e documentato, che l'operazione oggetto del ricorso è stata eseguita direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggiro – ha personalmente disposto il pagamento, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore. Questi - secondo la sua versione - raggiunto prima da un SMS, apparentemente proveniente dall'intermediario, sul quale compariva un numero di telefono da contattare nel caso intendesse disconoscere un bonifico da lui non autorizzato, ha eseguito una serie di chiamate per mettersi in contatto con un sedicente agente della Polizia Postale, il quale lo invitava a recarsi in una filiale per disporre un bonifico per mettere in sicurezza i suoi risparmi e procedere ad individuare dei truffatori nell'ambito di una operazione.

La ricostruzione della dinamica della frode va dunque riferita ad una truffa originata da un SMS civetta, che però il ricorrente non allegato al ricorso, come da suo onere (sancito dalle decisioni consolidate dei collegi); messaggio contenente un numero di telefono che il cliente ha ritenuto essere riconducibile all'intermediario, contattato il quale il cliente ha eseguito personalmente, direttamente presso lo sportello, il bonifico disconosciuto, su indicazioni dell'interlocutore - truffatore.

In diritto si osserva che, trattandosi pacificamente di operazione poste in essere personalmente dal cliente, non rilevano profili di sofisticatezza o meno della forma di truffa via sms/telefonica - attuata con strumenti atti a camuffare il messaggio/la chiamata facendoli apparire provenienti dall'intermediario - e non è necessario il vaglio di colpa grave dello stesso.

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.

L'intermediario è dunque esonerato dalla prova di autenticazione; non essendo configurabile una responsabilità oggettiva a suo carico, l'esame deve concentrarsi sulla condotta dell'intermediario, al fine di verificare la sussistenza di eventuali profili di responsabilità a suo carico. Il Collegio può infatti 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 poste in essere.

Nel caso di specie il cliente lamenta la mancata tempestività da parte dell'operatore dello sportello nel riconoscere che era in corso una truffa. Per contro, l'intermediario, nelle controdeduzioni, afferma come il cliente fosse stato reso edotto dall'operatore allo sportello circa i rischi di truffa/frode connessi all'operazione che stava per compiere e come il cliente avesse accettato di proseguire, firmando la distinta dell'operazione.

Inoltre, l'intermediario afferma di essersi attivato immediatamente per il *recall* del bonifico istantaneo dandone prova.

In realtà, il bonifico oggetto del ricorso è stato posto in essere in data 03/12/2025, quindi dopo l'efficacia 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. Nella specie nessun rimprovero può muoversi all'intermediario, risultando dalle evidenze prodotte che il bonifico è stato disposto e voluto dal cliente, che ha fornito un IBAN corrispondente al beneficiario.

Il cliente non riferisce nulla in merito al blocco del conto corrente, e in atti non sono presenti evidenze in merito. Non vi sono nemmeno elementi indicativi del superamento di un plafond prestabilito, e neppure vi sono evidenze della procedura che il ricorrente dà atto di aver attivato presso l'A.G. per recuperare la somma, asserendo che essa è ancora in corso.

Non risulta la sussistenza di indici di anomalia e/o di rischio frode, che avrebbe invero potuto riscontrarsi in presenza di più operazioni (ex D.M. 112/2007).

Le osservazioni svolte portano a ritenere che nessuna responsabilità possa addebitarsi all'intermediario, a fronte, invece di una grave negligenza del cliente, la cui domanda non può dunque essere accolta, con conseguente rigetto del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE