

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 16/09/2025

FATTO

Con ricorso del 28 maggio 2025 Il cliente espone quanto segue:

- in data 05/03/2025 ha denunciato ai Carabinieri di avere subito una truffa, mediante la quale è stato indotto ad eseguire personalmente, presso la propria filiale, un bonifico istantaneo di € 9.900,00 in apparenza a favore di sé stesso;
- in data 10/03/2025 ha presentato modulo di disconoscimento e richiesta di rimborso, riscontrata negativamente dalla banca in data del 03/04/2025;
- in particolare, in data 04/03/2025, ore 11:53, ha ricevuto un SMS che lo invitava a chiamare il numero di cellulare *400 per disconoscere un pagamento di € 9,980,00;
- terminato l'orario di lavoro ha chiamato il numero indicato nell'SMS ed ha risposto una voce automatica che lo invita a digitare il tasto 9 sulla tastiera per disconoscere il pagamento;
- il giorno successivo ha ricevuto una chiamata dalla medesima utenza *400 e dall'utenza di cellulare *844, a cui non ha risposto perché si trovava al lavoro;
- alle ore 09:50 ha provato a richiamare i due numeri e, mentre il numero di cellulare *844 è risultato inesistente, al numero di cellulare *400 ha risposto un uomo che si è qualificato come funzionario dell'intermediario e che risultava credibile in quanto conosceva, oltre ad altre informazioni, il saldo del suo conto corrente;
- il sedicente funzionario gli ha comunicato che avrebbe ricevuto una chiamata da parte dei Carabinieri di M*;

- alle ore 10:01 ha iniziato a ricevere una serie di chiamate dal numero fisso *333, che appariva sullo schermo del proprio dispositivo come Carabinieri di M*;
 - precisa che lo *screenshot* della chiamata proveniente dal numero *333 e allegato al ricorso non riporta più la denominazione del chiamante (Carabinieri di M*), che invece appariva al momento della ricezione della chiamata;
 - l'interlocutore si è presentato come P*B*, comandante della stazione di M*, e lo ha avvertito di una indagine in corso, in cui era chiamato a collaborare, riguardante dipendenti infedeli della propria filiale di riferimento di M*;
 - il presunto comandante dei Carabinieri gli ha comunicato che era necessario che eseguisse un bonifico istantaneo di importo pari a € 9.900,00, con causale "*girofondi*", a favore di un nuovo conto "di sicurezza" sempre a lui stesso intestato, aperto d'ufficio da chi conduceva l'indagine, presso la stessa filiale dell'intermediario di M*;
 - il truffatore gli ha dettato telefonicamente l'IBAN del conto da bonificare e lo ha esortato a recarsi subito presso la filiale dell'intermediario di E* (dove si trovava in quel momento per lavoro) per disporre il bonifico, avvertendolo di non spegnere mai la comunicazione, di mantenere un assoluto riserbo e di attivare il tasto viva voce mentre si trovava allo sportello, riponendo in tasca il dispositivo;
 - l'operatore dello sportello della filiale di E* non è però riuscito a perfezionare l'operazione, in quanto, secondo quanto riferito dallo stesso, poteva essere accettata solo dalla filiale ove è radicato il conto dell'ordinante;
 - munito del modulo di richiesta del bonifico già compilato e sottoscritto, si è recato presso la propria filiale di M* e ha consegnato il modulo di richiesta in suo possesso al personale di sportello, che ha immesso immediatamente la disposizione nel circuito;
 - è rimasto vittima di un raggirio sofisticato;
 - ha chiesto e ottenuto un permesso dal suo datore di lavoro per assecondare le richieste che supponeva provenissero dai Carabinieri;
 - nel corso della comunicazione telefonica, che è durata con brevi interruzioni dalle ore 10:01 alle ore 13:06, ha avuto qualche dubbio, tanto che ha chiesto al suo interlocutore un contatto visivo con il suo interlocutore, ma il malvivente ha eluso la richiesta;
 - la truffa non sarebbe giunta a compimento se la banca avesse fornito una adeguata informativa alla clientela circa l'esecuzione di bonifici istantanei;
 - dal prossimo 09/10/2025 la banca sarà obbligata al "controllo del beneficiario" e nel periodo di transizione che precede è ragionevole attendersi che la banca avverta il cliente sui rischi connessi alla irrevocabilità dell'operazione;
 - l'avvertenza dovrebbe essere evidenziata sul modulo di richiesta e fornita anche dal personale di sportello che accetta la richiesta di bonifico istantaneo;
 - nel caso di specie il modulo di richiesta utilizzato non riportava alcuna avvertenza e la parola "*ISTANTANEO*" è stata inserita a mano dall'operatore della filiale di E*, senza chiarirne al cliente il funzionamento e i rischi.
- Il cliente chiede, pertanto, il rimborso almeno parziale della somma di cui al bonifico.

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

- il cliente è contitolare, insieme ad altro soggetto, di conto corrente;
- il cliente in data 05/03/2025 si è recato presso la filiale di radicamento del proprio conto corrente e, tramite l'operatore di sportello addetto al servizio di cassa, ha disposto un bonifico istantaneo di € 9.900,00, a favore del nominativo dello stesso, IBAN *270, causale "*Girofondi*";
- il cliente in pari data ha denunciato l'accaduto ed in data 10/03/2025 ha disconosciuto l'operazione firmando l'apposito modulo;

- secondo quanto dichiarato dallo stesso cliente in denuncia e nel modulo del ricorso, l'operazione deve qualificarsi come autorizzata e non risulta quindi sottoposta al regime di speciale protezione previsto dal d.lgs. 11/2010;
- il ricorrente, infatti, ha dichiarato di avere personalmente disposto l'operazione di pagamento, seguendo le indicazioni del truffatore;
- l'addebito è riconducibile esclusivamente alla volontà del cliente;
- ha l'obbligo di eseguire i pagamenti in conformità agli ordini impartiti;
- l'operazione effettuata dal conto corrente intestato al ricorrente veniva descritta come un giroconto verso un conto corrente parimenti ad esso intestato presso altro intermediario;
- non sussiste un obbligo degli intermediari di intervenire in via preventiva bloccando operazioni da ritenersi "anomale" rispetto alla pregressa operatività del cliente;
- fornisce alla propria clientela ampia informativa sul proprio sito internet dove viene sempre sottolineato di prestare attenzione alle *e-mail*, SMS e telefonate sospette e inoltra ai propri clienti specifiche comunicazioni con l'indicazione degli accorgimenti da adottare per difendersi dalle truffe;
- il pagamento è stato disposto dall'operatore di sportello solo a seguito della corretta identificazione del cliente, avvenuta anche tramite la verifica della firma;
- l'operazione contestata è imputabile esclusivamente alla condotta negligente del cliente, che ha violato con colpa grave gli obblighi a proprio carico;
- l'SMS civetta non è in alcun modo riconducibile all'intermediario, provenendo dall'utenza "*SMS INFO*", che il cliente dichiara in denuncia essere allo stesso ignota;
- tale SMS contiene evidenti errori sintattici e non è inserito all'interno di una cronologia in cui erano pervenuti messaggi genuini da parte della banca;
- il cliente ha chiamato il numero di cellulare indicato nell'SMS *400, numero privato non riconducibile in alcun modo a recapiti della banca;
- il cliente ha seguito pedissequamente le istruzioni di sconosciuti, senza porsi alcun dubbio su quanto gli veniva richiesto di fare;
- l'attività richiesta dal sedicente funzionario di polizia, così come riportata dal ricorrente, risulta poco congrua: a fronte dell'avviso relativo ad un pagamento sospetto, di cui il ricorrente non ha nemmeno verificato l'effettivo addebito, l'ignoto interlocutore ha invitato il ricorrente a disporre un bonifico per mettere in sicurezza il proprio denaro;
- in merito alle chiamate ricevute, all'apparenza dal Comando Carabinieri di M*, i malfattori, utilizzando alcuni *tool* reperibili agevolmente sul *web*, riescono a contraffare il numero di telefono reale del mittente di un SMS o di un chiamante;
- il ricorrente non muove alcuna contestazione verso i Carabinieri, analogamente quindi non può essere mossa alcuna contestazione nemmeno verso la banca;
- non si tratta di una truffa particolarmente sofisticata; le modalità con le quali si è svolta non risultano assolutamente assimilabili all'operatività di alcun servizio della banca;
- non ha avuto nessun dubbio circa la riconducibilità dell'esecuzione dell'operazione di pagamento al cliente, essendosi lo stesso recato personalmente in filiale ad effettuare il bonifico.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di una operazione di bonifico dell'ammontare di € 9.900,00 eseguita dal cliente in data 5 marzo 2025, personalmente allo sportello della filiale del proprio intermediario.

È in atti la denuncia presentata il giorno stesso.

Secondo l'orientamento dei Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore, come nel caso di specie in cui il ricorrente ha disposto personalmente il bonifico, non è in questione la mancata autorizzazione sì che 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").

Il Collegio non deve dunque procedere alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione della detta operazione 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 dovrà comunque verificare se sussiste una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune.

Ebbene, il cliente afferma in denuncia che:

- l'SMS ricevuto in data 04/03/2025, ore 11:53, proveniva da un'utenza telefonica ignota "SMS INFO";
- il truffatore che ha risposto alla chiamata effettuata dal cliente in data 05/03/2025, ore 09:50, sull'utenza di cellulare *400, si è qualificato come operatore dell'intermediario e gli ha domandato se avesse ricevuto un SMS il giorno precedente in merito ad una richiesta di pagamento, informandolo che i soldi depositati sul suo conto erano bloccati a causa di una truffa in atto;
- è rimasto per tutto il tempo della truffa al telefono con il truffatore;
- si è recato presso la filiale di M* dell'intermediario e ha chiesto all'addetta allo sportello di effettuare un bonifico istantaneo di € 9.903,00 a favore dell'IBAN *270;
- è stato lui stesso a chiedere all'operatore dello sportello dell'intermediario di effettuare un bonifico istantaneo.

In primis, dunque, non avrebbe dovuto fidarsi di un SMS proveniente da numero che egli stesso dichiara di non conoscere; il numero di cellulare *400 contenuto nel testo dell'SMS non risulta riconducibile all'intermediario; il messaggio non è inserito nella cronologia in coda a messaggi genuini ricevuti dall'intermediario; il messaggio contiene per giunta errori di sintassi; il cliente ha seguito pedissequamente le istruzioni di sconosciuti, senza porsi alcun dubbio su quanto gli veniva richiesto di fare; anche l'attività richiesta dal sedicente funzionario di polizia, così come riportata dal ricorrente, risulta poco congrua: a fronte dell'avviso relativo ad un pagamento sospetto, di cui il ricorrente non ha nemmeno verificato l'effettivo addebito, l'ignoto interlocutore ha invitato lo stesso a disporre un bonifico, dunque una disposizione in "uscita" per mettere in sicurezza il proprio denaro.

Dalla dinamica della truffa, per come rappresentata dallo stesso cliente, emerge un comportamento gravemente imprudente di quest'ultimo e, tuttavia, come anticipato, il Collegio deve comunque valutare se si configuri una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune, il che è possibile allorquando emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di: 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; 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; 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.

Nessuna delle ipotesi qui elencate ricorre nel caso di specie.

Quanto alla natura del bonifico, risulta per ammissione del cliente presente in denuncia che egli personalmente abbia espressamente richiesto al funzionario allo sportello di disporre che il bonifico fosse istantaneo ed anzi risulta che al fine di ottenere la disposizione siffatta il cliente si sia spostato da una filiale dell'intermediario a quella dove poi effettivamente ha potuto disporlo. Date le modalità della truffa, il cliente pensava di eseguire un'operazione di giroconto, al fine di porre i suoi risparmi al sicuro, ed avendo ben compreso che il bonifico istantaneo consentiva l'immediato trasferimento del denaro lo ha scelto con assoluta cognizione di causa per il perseguimento del suo scopo.

In conclusione, il bonifico è stato eseguito personalmente dal cliente in assenza di profili di responsabilità dell'intermediario e pertanto non è rimborsabile.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TINA