



## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	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 MARINA SANTARELLI

Seduta del 17/02/2026

### FATTO

Parte ricorrente riferisce che, nella convinzione di realizzare operazioni di investimento in *trading online*, eseguiva due bonifici allo sportello dell'intermediario: uno da € 2.400,00 in data 27/03/2024, a favore di beneficiaria dotata di un conto in Italia presso un altro istituto di credito, ed uno da € 1.100,00 in data 03/04/2024, a favore di beneficiario avente conto nel Regno Unito. Successivamente si avvedeva che gli investimenti in realtà non esistevano e scopriva, quindi, di essere stata vittima di una truffa. Disconosciute le operazioni e presentato il reclamo all'intermediario, domandando il rimborso integrale delle somme e la comunicazione dei dati anagrafici della persona fisica beneficiaria del bonifico da € 2.400,00, in questa sede chiede che l'intermediario convenuto venga, appunto, condannato a (a) *“rimborsare integralmente € 3.500,00, oltre interessi legali dalla data dei singoli addebiti sino al saldo”* ovvero, in subordine, *“determinare un ristoro equitativo per mancata cooperazione tempestiva e per insufficiente presidio AML/KYC in presenza di operazioni anomale”*; (b) *“attivare immediatamente i recall”* e *“rendicontare gli esiti entro 30 giorni”*; (c) *“richiedere e trasmettere ... i dati identificativi (anagrafici/societari e recapiti) dei beneficiari effettivi dei conti di destinazione”*; (d) *“depositare in atti i log completi delle due operazioni ...”* ed *“eventuali alert antifrode/AML”*.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso. Riportato il fatto, l'intermediario afferma quanto segue: (i) il bonifico di € 1.100,00 è già stato restituito al cliente in data 04/04/2024 dall'istituto ricevente; (ii) il

ricorso è inammissibile/irricevibile in quanto non solo il ricorrente non ha fornito elementi utili per la ricostruzione della frode subita, ma anche perché la sua condotta è connotata da 'colpevole credulità', considerato che le operazioni contestate sono state autorizzate dal ricorrente stesso (nel rispetto della SCA), come si evince dalla dichiarazione di natura confessoria contenuta nella rappresentazione dei fatti; (iii) di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010; (iv) 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; (iv) non è possibile fornire i dati del beneficiario del bonifico di € 2.400,00 in quanto è un cliente bancario.

Parte ricorrente ha replicato e, richiamati i propri scritti, deduce che: (a) è stato vittima di una sofisticata frode di *social engineering*, consistita in contatti e comunicazioni apparentemente provenienti dall'intermediario, attraverso i quali è stato indotto ad assecondare un flusso operativo fraudolento; (b) ha provveduto tempestivamente a disconoscere le due operazioni non appena venuto a conoscenza degli addebiti, chiedendone il rimborso; (c) quanto appena affermato è sufficiente a far sì che le tali operazioni contestate siano da considerare come non autorizzate, con ciò conseguendone l'applicazione della disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010. Con le repliche parte ricorrente riformula le proprie domande per includere l'accertamento del "*mancato assolvimento dell'onere probatorio ex art. 10 D. Lgs. 11/2010*", della "*violazione degli obblighi di sicurezza e di autenticazione forte*" di cui alla PSD2 nonché "*degli obblighi di diligenza professionale ... e di buona fede contrattuale ...*"; "*consigliare*" l'intermediario di procedere con il rimborso integrale delle operazioni fraudolente oggetto del contendere, nonché, in via subordinata, l'eventuale accertamento del proprio concorso di colpa "*non prevalente*" oltre al già richiesto "*risarcimento equitativo*" specificatamente riferito a "*incompleta o tardiva attivazione delle procedure di recall ... mancata o insufficiente collaborazione nella comunicazione dei dati identificativi del beneficiario ... pregiudizi patrimoniali ulteriori connessi all'impossibilità o alla difficoltà di azionare il recupero nei confronti del beneficiario*". Infine, ribadisce la richiesta di un ordine di esibizione che viene anch'esso specificato e aggiunge una domanda di pagamento delle spese legali.

L'intermediario replica a sua volta e, insistendo nel rigetto del ricorso sulla base di quanto già controdedotto, eccepisce l'infondatezza delle richieste risarcitorie avanzate dal ricorrente quanto alle spese legali.

## DIRITTO

In via preliminare deve rilevarsi come oggetto del contendere non possano che essere le domande già oggetto del reclamo presentato il 22/08/2025 con il quale parte ricorrente aveva richiesto il rimborso dell'ammontare oggetto dei due bonifici, eseguiti rispettivamente in data 27/03/2024 e in data 03/04/2024, per un importo complessivo di € 3.500,00, nonché la comunicazione dei dati anagrafici del beneficiario del secondo bonifico. Con il ricorso ha aggiunto delle domande, come quelle aventi ad oggetto il deposito in atti dei log completi delle due operazioni e le policy SCA/antifrode e AML vigenti nel 03-04/2024 oltre all'attivazione dei recall presso gli istituti di credito dei beneficiari dei bonifici ed il risarcimento del danno per mancata cooperazione tempestiva e per insufficiente presidio AML/KYC in presenza di operazioni anomale. Se è pacifico che, ai sensi delle Disposizioni (sez. VI, § 1), "*il cliente*

[possa] chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo", altrettanto è pacifico che in questa sede non possa essere emessi ordini di esibizione e che vi debba essere una sostanziale simmetria tra reclamo e domande proposte con il ricorso. Dunque, le domande da considerarsi come nuove non verranno esaminate, in quanto inammissibili.

In ogni caso, va detto in proposito che l'intermediario ha fornito con le controdeduzioni i LOG informatici di entrambe le operazioni contestate. Inoltre, va, sempre in via preliminare, precisato che il bonifico da € 1.110,00 è stato rimborsato in data 04.04.2024 (dunque, ben prima della proposizione del ricorso) a seguito dell'esito favorevole del *recall* (come risulta da quanto prodotto agli atti, inclusi i *log* di riferimento) e pertanto le domande proposte devono intendersi riferite solo al bonifico da € 2.400,00. Partendo dalla richiesta di trasmettere i dati identificativi (anagrafici/societari e recapiti) dei titolari dei conti di destinazione – che va reinterpreta nel senso di accertamento del diritto ad avere dette informazioni - la decisione n. 6886/2022 del Collegio di Coordinamento, in relazione alla disposizione di un bonifico da parte del pagatore ad un IBAN errato, ha precisato che *"il pagatore ha il diritto di conoscere dal prestatore di servizi di pagamento dell'accipiens i dati anagrafici o societari di quest'ultimo; 2. in tal caso, il prestatore di servizi di pagamento dell'accipiens non può invocare la tutela della privacy al fine di giustificare il suo rifiuto di comunicare al pagatore i dati anagrafici o societari del proprio correntista"*. Tuttavia, nella specie, l'intermediario convenuto è il prestatore di servizi di pagamento del soggetto pagatore e quindi non ha accesso ai dati richiesti, che vanno comunque ottenuti dal prestatore di servizi di pagamento del beneficiario. La domanda relativa alle procedure AML/KYC, a prescindere dalla sua novità rispetto al reclamo, non ha fondamento non rientrando quanto richiesto tra le informazioni dovute alla clientela alla luce delle rilevanti disposizioni di cui al TUB.

Venendo al rimborso dell'importo oggetto del bonifico SEPA residuo (€ 2.400,00), effettuato il 27.03.2024 alle ore 10:06:57, valgono le seguenti considerazioni. In primo luogo, è pacifico che si tratta di un pagamento tramite carta eseguito allo sportello dalla stessa parte ricorrente: anche se non vi è in atti evidenza di alcuna denuncia e nel ricorso non vi sia alcuna descrizione delle modalità della truffa finanziaria subita, in sede di reclamo parte ricorrente riconosce di avere disposto essa i pagamenti, cadendo vittima di un raggio, nell'errato assunto di effettuare degli investimenti. Dunque, secondo l'orientamento dei Collegi, l'operazione contestata deve considerarsi autorizzata e 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 con l'effetto che non è configurabile una responsabilità oggettiva a carico dell'intermediario. In ogni caso, dall' *"Estratto giornale di fondo"* in atti, anche il bonifico in questione risulta eseguito ed autorizzato a mezzo di *Chip* e *Pin* e cioè correttamente autorizzato con SCA.

Neppure sussiste agli atti qualsivoglia elemento idoneo a fondare una responsabilità dell'intermediario convenuto sotto i vari titoli indicati in ricorso e cioè, nella sostanza, per la mancata identificazione della frode in corso al momento dell'effettuazione delle due operazioni. Parte ricorrente riferisce di essere stato vittima di una sofisticata frode di *social engineering*, consistita in contatti e comunicazioni apparentemente provenienti dall'intermediario, attraverso i quali il terzo ha indotto la vittima ad assecondare un flusso operativo fraudolento. Tuttavia, al riguardo non fornisce né allegazioni né indizi

probatori utili per la ricostruzione della frode subita né alcuna evidenza relativa a contatti intercorsi con i presunti truffatori. Mancanza (di allegazioni ed evidenze) di per sé idonee a provocare il rigetto del ricorso, dal momento che non è possibile affermare in alcun modo che l'attività truffaldina fosse in ipotesi riconducibile all'intermediario sotto il profilo di un legittimo affidamento dell'utente circa la genuinità del messaggio o della telefonata ricevuti (cfr. recentemente Collegio di Milano, decisione n. 8721/2025).

A quanto precede, va soggiunto che l'intermediario ha riferito di avere introdotto una prassi operativa in base alla quale, quando l'utente si appresta ad effettuare un'operazione presso gli uffici, prima dell'autorizzazione sul *pad* in uso agli sportelli viene visualizzata una comunicazione antifrode, finalizzata a informare in modo chiaro l'utenza in merito alle disposizioni di pagamento (come da facsimile riportato nelle controdeduzioni): la conferma di tale comunicazione da parte del cliente è obbligatoria ai fini del perfezionamento dell'operazione. E nella specie, come si è detto, non risulta esservi stata alcuna interazione di parte ricorrente con gli operatori agli sportelli che potesse in qualche modo fornire indizi della natura fraudolenta dei bonifici disposti da parte ricorrente.

Quanto alla doglianza relativa alla mancata attivazione del *recall* sul bonifico da € 2.400,00, da un lato, vi è l'esito positivo del *recall* sul primo bonifico, dall'altro non vi sono agli atti elementi che consentano di addebitare all'intermediario la scadenza dei termini di presentazione del secondo *recall*.

Infine, non solo non sussistono nella specie alcuno degli indizi di anomalia previsti dal D.M. 112/2007, tanto più che, come detto, nella specie si discute di bonifici eseguiti allo sportello, ma si deve anche notare che (i) l'esecuzione di bonifici ravvicinati nel tempo non è di per sé significativa in assenza di altri fatti (qui neppure rappresentati), tenuto altresì conto del fatto che le due operazioni sono state eseguite in date diverse (27.03.2024 e 03.04.2024) presso due distinti uffici postali; (ii) beneficiari e causali per quanto generiche/incongrue non possono di per sé essere scrutinate dall'intermediario in assenza di altri indizi che possano destare un sospetto di frode. Non è chiara, poi, la notazione secondo cui la carta usata per le transazioni ha normalmente un uso *instant* e tipicamente "*retail*", che si dice non coerente con un flusso B2B, considerato, tra l'altro, che parte ricorrente si è qualificata come consumatore, non risultano agli atti elementi per una sua diversa qualificazione e comunque la finalità di *trading on line*, comunque non qualificabile *ex se* come flusso B2B, non traspariva dalle operazioni in questione.

## PER QUESTI MOTIVI

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE