

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) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 02/09/2025

FATTO

Il cliente, con ricorso del 24 aprile 2025 afferma quanto segue:

- è pensionato e ha svolto attività lavorativa come agente commerciale, non avendo pertanto mai avuto contatti con operatori dei mercati finanziari e/o con investitori di valori mobiliari;
- non ha mai investito denaro nel mercato del trading online;
- nel mese di agosto 2024, consultando pagine web e social network, si imbatteva nel profilo di un sedicente avvocato esperto in finanza e investimenti;
- tratto in inganno dal truffatore, il cliente ha disposto numerose operazioni anomale sia per il loro elevato ammontare sia per il tipo di operazione, mai eseguita dal cliente in precedenza;
- nessun operatore dell'intermediario si è mai attivato per impedire che il cliente eseguisse tali operazioni;
- l'intermediario avrebbe dovuto bloccare le operazioni e il conto;
- al ricorrente veniva tra l'altro consentito di eseguire un bonifico estero per un investimento, nonostante questi avesse il conto in rosso e avesse parlato con il direttore della filiale per eseguire tale operazione;
- il direttore eseguiva personalmente quanto richiesto dal cliente e il conto di quest'ultimo andava in negativo;

- la direttiva MiFID I prevede che l'intermediario debba informarsi per valutare l'adeguatezza del cliente quale investitore al dettaglio;
- la normativa Know Your Customer non è stata applicata dall'intermediario che non ha verificato le qualità e le conoscenze del proprio cliente, prima che iniziasse a investire i propri soldi;
- l'intermediario non ha neppure rispettato gli obblighi previsti dalla normativa antiriciclaggio in tema di adeguata verifica.

Chiede, pertanto, la restituzione di € 37.000,00, *"cioè il denaro perduto anche per la carenza di controllo e di vigilanza della banca, o quella maggiore o minore ritenuta di equità"*.

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

- il ricorso è inammissibile in quanto è eccessivamente generico, dato che il cliente formula una domanda senza precisare quali siano le operazioni disconosciute e non produce alcuna prova;
- ad ogni modo, a seguito di reclamo, l'intermediario chiedeva di disconoscere le operazioni per cui il cliente intendeva chiedere il rimborso;
- il cliente disconosceva n. 4 operazioni per l'importo complessivo di € 6.908,43;
- l'importo richiesto dal cliente nel ricorso è immotivato in quanto le operazioni disconosciute sono solamente 4 e non raggiungono l'ammontare domandato dal cliente;
- dette operazioni sono state peraltro personalmente eseguite dal ricorrente, seguendo le istruzioni di truffatori che si qualificavano come operatori dei mercati finanziari;
- di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010;
- il cliente evidenzia inoltre di aver ceduto le proprie credenziali ai truffatori e da ciò si evidenzia la colpa grave dello stesso;
- l'intermediario si è limitato a dare esecuzione ad ordini di pagamento conformemente all'IBAN indicato dal cliente e alle istruzioni da questi impartite;
- il cliente ha disposto tali operazioni di investimento dal febbraio 2024 ad agosto 2024, in un arco temporale di 6 mesi;
- in tale periodo l'intermediario lo ha più volte allertato circa l'operatività anomala che stava realizzando; è stato proprio l'intermediario a bloccare la carta di credito e il conto corrente del cliente nell'agosto 2024 per tali anomalie operative;
- il ricorrente ha però confermato più volte di voler procedere con tale operatività;
- nonostante l'intermediario abbia sottolineato la necessità di disconoscere le operazioni per attivarsi e cercare di recuperare le somme perdute dal cliente, questi disconosceva solo n. 4 operazioni con grave ritardo;
- da ciò si evince la diligenza dell'intermediario nel monitorare l'operatività anomala del cliente;
- ferma restando l'inapplicabilità della disciplina di cui alla PSD2, le operazioni sono state comunque correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto attuate con il corretto inserimento delle credenziali;
- il ricorrente ha oltretutto ricevuto un SMS alert dopo l'esecuzione di ogni operazione disconosciuta;
- non esiste alcun obbligo di monitoraggio ex ante da parte degli intermediari e in ogni caso tale monitoraggio non ha avuto rilevanza in quanto le operazioni sono state eseguite dal cliente stesso;
- neppure sussiste la violazione degli obblighi AML e, se anche fosse, da tale violazione non sorgerebbe alcun obbligo risarcitorio a favore del cliente, stante la ratio sottesa alla normativa che è disposta a tutela dell'interesse pubblico;

- era onere del cliente verificare l'attendibilità e l'identità dei beneficiari dei bonifici disposti.

Chiede, pertanto, dichiarare l'inammissibilità del o comunque il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto una truffa perpetrata attraverso l'utilizzo di strumenti di pagamento.

Preliminarmente, occorre esaminare l'eccezione di inammissibilità della domanda per genericità sollevata dall'intermediario.

Il cliente chiede la restituzione di € 37.000,00, asseritamente pari all'importo complessivo dei bonifici disposti, ma con riguardo a tali operazioni non produce alcun modulo di disconoscimento né alcuna evidenza da cui possano evincersi le operazioni contestate e delle quali chiede il rimborso; si limita ad affermare che, dopo aver ceduto le proprie credenziali ai truffatori per comprare criptovalute, eseguiva alcuni bonifici, mentre altri venivano effettuati direttamente dai truffatori.

L'intermediario allega un modulo di disconoscimento, presentato dal cliente su espressa richiesta dell'istituto di credito, da cui è possibile evincere il disconoscimento di n. 4 operazioni per l'importo complessivo di € 6.908,43.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, la domanda è generica qualora alla luce di una sua ricostruzione, operata non solo sulla base del contenuto del ricorso, ma anche del reclamo e della documentazione allegata in atti, non sia possibile ricostruire il *petitum* e la *causa petendi*.

Al riguardo si rappresenta che in un caso in cui il modulo di disconoscimento era stato prodotto dall'intermediario ai fini dell'individuazione delle operazioni contestate per l'analisi della SCA, il Collegio di Milano ha rigettato l'eccezione di genericità, ritenendo che, pur presentando la domanda formulata dal cliente elementi di genericità ed indeterminatezza, l'insieme degli elementi documentali a disposizione del Collegio consentissero di ricostruire il *petitum* e la *causa petendi*, alla luce di una ricostruzione operata sulla base del contenuto del ricorso e della documentazione allegata in atti (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 5969/2025).

In linea con il proprio orientamento questo Collegio reputa di potere esaminare la domanda, tuttavia circoscrivendosi la richiesta restitutoria formulata dal cliente nei limiti dell'importo complessivo delle operazioni che risultano disconosciuti e cioè:

04/07/2024 ore 12:59 – importo € 488,49

05/07/2024 ore 11:52 – importo € 2.723,61

05/07/2024 ore 11:55 – importo € 2.723,61

05/07/2024 ore 11:57 – importo € 972,72

È in atti la denuncia presentata dal cliente il 09/09/2024.

Dalle risultanze in atti non può ricavarsi con certezza che le operazioni disconosciute siano tra quelle eseguite personalmente dal cliente avendo costui ammesso di averne compiuto direttamente alcune, ma non tutte, senza ulteriori specificazioni.

È agli atti, come già detto, la denuncia presentata dal cliente.

Viene, dunque, in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate.

Le operazioni contestate sono state eseguite sotto il vigore del d.lgs. 27.1.2010, n. 11. In particolare, le fonti normative applicabili alla fattispecie sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389

della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019). Nello specifico è richiesta l'autenticazione forte (SCA) quando il cliente 1. accede al suo conto di pagamento online; 2. dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. La SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza; inerenza; possesso. Gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

Al riguardo, giova precisare che l'art. 10 del D.lgs. n. 11/2010 prevede un particolare regime di ripartizione dell'onere probatorio, che, come noto, si articola in una precisa e graduata sequenza così riassumibile: in prima battuta (comma 1), il prestatore di servizi di pagamento deve provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; quindi, assolto con successo questo primo onere, necessario ma di per sé ancora insufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata effettivamente autorizzata dal titolare, il prestatore deve ulteriormente dimostrare, ai fini dell'esonero dalla responsabilità (comma 2) che l'uso indebito del dispositivo è da ricondursi al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 dell'anzidetto decreto.

Quanto al primo profilo evidenziato, si premette che le operazioni disconosciute sono state eseguite tramite commercio elettronico e autorizzate con modalità 3DS. Pertanto, non si deve analizzare una fase prodromica all'esecuzione delle operazioni.

Quanto all'esecuzione delle stesse si evidenzia che in base alle evidenze in atti le operazioni sono state autenticate attraverso ricevimento dell'OTP tramite notifica PUSH autorizzativa sul dispositivo certificato del cliente (dicitura "checkotpmobile" e "deviceId:*2efc") elemento di possesso e validazione dell'OTP tramite digitazione del PIN (dicitura "authtype:PIN") elemento di conoscenza.

La SCA risulta quindi provata.

Quanto al secondo profilo, vale a dire la sussistenza della colpa, si osserva quanto segue. Sulla base di quanto riportato dallo stesso cliente, la truffa perpetrata ai suoi danni si è consumata senza che i truffatori ponessero in atto comportamenti che lo inducessero a ritenere di interloquire con operatori dell'intermediario.

Quanto alla contestazione del cliente circa il mancato monitoraggio delle operazioni, solo in parte da lui disposte, il cliente sottolinea che:

- le operazioni erano anomale e non erano mai state eseguite in precedenza, trattandosi di bonifici indirizzati a svariati conti esteri e non coerenti con la normale operatività del suo c/c;
- l'intermediario ha violato l'obbligo di diligenza e quello di monitoraggio continuo sull'operatività dei c/c dei propri clienti, nonché il principio Know Your Customer.

Vi è però che agli atti non vi è alcuna evidenza da cui sia possibile ricavare l'operatività abituale del conto del cliente in epoca precedente alla truffa.

Pertanto, sul punto l'intermediario sottolinea di avere monitorato l'operatività del conto intestato al cliente e di avere bloccato tale conto nel mese di agosto 2024 proprio in ragione dell'anomalia delle operazioni eseguite dovendo peraltro superare la riluttanza del cliente che intendeva procedere con le predette operazioni.

Sul punto il cliente non si è avvalso del diritto di replicare.

Quanto, infine, all'asserita violazione degli obblighi AML, si reputa sufficiente ricordare che, secondo l'orientamento dei Collegi, "le norme di legge pongono a carico delle banche una serie di obblighi di adeguata verifica della clientela (...) la normativa antiriciclaggio

tutela interessi di natura pubblicistica, tesi alla repressione delle attività illecite dei clienti di banche e intermediari finanziari, ma non i rapporti civilistici tra clienti e questi ultimi; la normativa, dunque, non crea alcun obbligo, sul piano civilistico, della Banca verso i propri clienti, suscettibile di essere fatto valere sotto il profilo dell'inadempimento degli obblighi contrattuali, e tantomeno di un obbligo di avvertimento al proprio cliente di operazioni. D'altro canto, sarebbe paradossale che una normativa repressiva possa essere invocata a proprio favore dallo stesso soggetto la cui (ipotetica) attività illecita è sanzionata dalla normativa medesima; che, cioè, tale soggetto possa ritenere che il divieto di operazioni sospette sia disposto a sua protezione, e non a protezione di un interesse generale di natura pubblicistica" (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 1028/2024, Collegio Bologna, decisione n. 1185/2023, che richiama Cass. n. 20639/2019, Collegio Torino, decisione n. 16025/2022).

È, infine, presente in atti evidenza degli alert inviati regolarmente al cliente tramite SMS. Il numero di telefono indicato nelle tracciature informatiche è lo stesso indicato in denuncia. Vi è, tuttavia, altro aspetto che rivela una responsabilità concorrente dell'intermediario nella causazione del pregiudizio subito dal cliente a causa delle disposizioni truffaldine oggetto di disconoscimento.

Risulta, infatti, dalle evidenze in atti, la sussistenza del seguente indice di anomalia/rischio frode di cui al D.M. 112/2007: tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita (art. 8, lett. a, punto 2).

Al riguardo si rappresenta che, una volta accertata la colpa grave del cliente, in presenza di detto indice di frode i Collegi sono unanimi nel ritenere che la ripartizione della responsabilità con il prestatore dei servizi di pagamento debba essere determinata caso per caso, in relazione alle circostanze di fatto, in quanto le previsioni del D.M. rappresentano un parametro per la formulazione di un giudizio in concreto della negligenza tecnica dell'intermediario.

Per quanto concerne la quantificazione del rimborso da riconoscere all'utente nel caso di specie, il Collegio reputa di individuarlo nell'importo della terza operazione disposta nelle stesse 24 ore il giorno 5.7.24 e, dunque, nell'importo di € 973,00, arrotondato come da disposizioni ABF.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 973,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TINA