

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) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 18/12/2025

FATTO

Parte ricorrente conviene due intermediari per ottenere il rimborso “*dell'importo sottratto mediante le operazioni dispositive ..., pari a complessivi € 52.070,00*” oltre alle spese di presentazione del ricorso e quelle di assistenza. Riferisce in proposito di essere titolare del conto corrente n. **465 acceso presso l'Intermediario A, utilizzato per le normali esigenze di vita personali e lavorative. Riferisce, inoltre, quanto alle modalità della truffa patita che all'inizio di giugno 2025 riceveva una telefonata da parte di un operatore dell'Intermediario A in occasione della quale le veniva rappresentato che, in seguito ad alcune operazioni sospette, si sarebbe dovuto procedere al blocco della carta di credito con contestuale emissione e spedizione di una nuova carta di credito. Tale nuova carta, identificata dal numero **4591, veniva effettivamente ricevuta dopo all'incirca una settimana. In data 19.6.2025, alle ore 20.28, parte ricorrente veniva contattata da un numero effettivamente riferibile all'Intermediario A: il finto operatore, che era a conoscenza del numero di carta di credito di parte ricorrente, affermava che era in corso un trasferimento fraudolento di denaro e che la centrale operativa della banca si stava adoperando per mettere in sicurezza il conto. Carpita la fiducia di parte ricorrente, il finto operatore evidenziava che, al

fine di bloccare i trasferimenti di denaro fraudolenti, sarebbe stato necessario aprire un conto, sempre a nome di parte ricorrente sulla piattaforma di cripto valute “C*.com”, trasferendo su di esso il denaro presente sul conto corrente, per poi trasferirlo volta su di un *wallet crypto* d'appoggio dell'Intermediario A. Quest'ultimo avrebbe poi, una volta messo tutto in sicurezza, nuovamente trasferito i fondi sull'originario conto corrente. Parte ricorrente veniva così indotta ad effettuare un pagamento con la carta di debito associata al c/c per € 299,00 e successivamente, sempre seguendo le istruzioni impartite dal finto operatore, trasferiva l'importo di € 52.369,00 su un *wallet crypto* asseritamente riferibile all'Intermediario A. Una volta resasi conto di essere rimasta vittima di una truffa, parte ricorrente, alle 01.44 del 20.6.2025, contattava il numero verde dell'Intermediario A per richiedere l'immediato blocco del conto corrente e delle carte di credito ad esso associate, apprendendo che la nuova carta di credito n. ***4591 era effettivamente già stata oggetto di blocco parziale a causa di alcune operazioni sospette rilevate nei giorni precedenti. Osserva parte ricorrente di non essere stata informata in alcun modo di tale circostanza, né da parte dell'Intermediario A, né da parte dell'Intermediario emittente la carta di credito (l'Intermediario B) e riferisce che, al fine di ottenere delucidazioni su quanto accaduto, contattava il servizio clienti dell'Intermediario B, sentendosi rispondere che erano state già riscontrate delle anomalie, cui tuttavia non era seguita alcuna azione/alert. Evidenzia che il rifiuto di rimborso opposto dagli intermediari convenuti è illegittimo, atteso che il giorno 19.6.2025, in un intervallo temporale di circa quaranta minuti, sono state eseguite ben 20 operazioni dispositive a mezzo bonifico bancario, nei confronti di destinatario estero, per l'ingente importo di ben € 52.070,00. Dunque, nella specie è ravvisabile una grave negligenza e mancanza di diligenza anche per l'anomala operatività che avrebbe dovuto portare ad una attivazione dei sistemi anti-frode. Il che è stato riconosciuto nel momento in cui è stata rimborsata l'operazione da € 299,00 effettuata con la carta di credito. Da ultimo, eccepisce che l'Intermediario A ha attivato il servizio di 'bonifico istantaneo' successivamente all'apertura del contratto di conto corrente, così modificando le pattuizioni contrattuali senza alcun avviso o comunicazione.

L'intermediario A contesta la domanda di cui chiede il rigetto per le seguenti ragioni: (a) a seguito del disconoscimento, la banca è riuscita a stornare l'intero importo della transazione con carta di debito con riaccredito sul conto di € 299,00; (b) quanto alle restanti operazioni, è stato possibile recuperare solo le somme derivanti dai bonifici Sepa per un totale di € 3.790,00; (c) nonostante la tempestività del richiamo inserito dalla filiale, non è stato possibile recuperare le somme oggetto di bonifici disposti in modalità istantanea; (d) le operazioni oggetto del contendere nulla hanno a che vedere con il blocco della carta (intestata alla ricorrente) avvenuto nei giorni precedenti in relazione ad alcune operazioni sospette prontamente rilevate dai servizi antifrode, tanto è vero che non sono oggetto della domanda qui proposta transazioni effettuate con la carta di credito; (e) oggetto del contendere sono venti operazioni di bonifico *on-line* (n. 18 istantanei e n. 2 Sepa) disposte personalmente e volontariamente da parte ricorrente tramite Web App per complessivi € 52.070,00, di cui parte oggetto di storno (avvenuto in data 24/06/2025) per l'esito parzialmente positivo del recall, con una perdita residua di € 48.280,00; (f) la denuncia e il ricorso contengono dichiarazioni confessorie laddove parte ricorrente ammette espressamente di aver aperto un conto corrente a suo nome sulla piattaforma C*.com collegato all'IBAN MT***, trasferendo su di esso il denaro presente sul suo conto corrente tramite bonifico per poi trasferirlo su di un “*wallet crypto d'appoggio*”; (g) in particolare, risulta da quanto dichiarato da parte ricorrente che la decisione di: (i) creare un *account* presso una nota piattaforma di

cripto valute C*.com; (ii) accendere un conto corrente a suo nome su detta piattaforma con Iban MT***; (iii) trasferire su di esso il denaro presente sul conto corrente attraverso venti bonifici *on line*; (iv) spostare in un secondo momento detto denaro dal conto corrente C*.com su un falso *wallet crypto* d'appoggio è stata presa volontariamente e consapevolmente da parte ricorrente; (h) risulta quindi indiscutibile che i bonifici, sia pure a causa di raggiri perpetrati da terzi, sono stati autorizzati dalla ricorrente, con l'effetto che alla fattispecie non è applicabile il d. lgs. n. 11/2010; (i) a ben vedere, non è dato ravvisare alcuna legittimazione in capo all'Intermediario A il cui intervento è limitato alla mera esecuzione di pagamenti richiesti dalla correntista: difatti, come si evince dal modulo di disconoscimento e dalla denuncia querela, i bonifici in uscita dal conto n. **465 intestato a parte ricorrente non sono giunti direttamente ai truffatori, ma sono stati accreditati sull'iban collegato al profilo C*.com. Ne consegue che lo spossessamento è avvenuto nel momento in cui, con l'assistenza del frodatore collegato in video-chiamata (su whatsapp) con utenza privata 344*** (non riconducibile alla Banca), parte ricorrente ha trasferito il denaro presente sul conto C*.com su un falso *wallet* cripto, asseritamente riconducibile all'Intermediario A, che, in ogni caso, non dispone e non gestisce alcun *wallet crypto*; (j) la chiamata ricevuta alle ore 20:28 del giorno 19/06/25 apparentemente proveniente dal numero Banca 02** riferibile al centralino della sede di Milano, è riconducibile ad uno *spoofing*; (k) se controparte avesse contattato il servizio di assistenza clienti avrebbe avuto la conferma di essere in presenza di un tentativo di truffa; (l) risulta chiaro ed indiscutibile che la Banca, in assenza di qualsivoglia anomalia, non poteva che considerare autorizzati i pagamenti disposti in autonomia dalla ricorrente e nulla avrebbe potuto fare per evitare la realizzazione della truffa avvenuta in un contesto del tutto estraneo alla relazione tra la banca e la cliente; (m) è censurabile la condotta superficiale/imprudente che ha consentito il perfezionamento della truffa stessa generata appunto al di fuori della sfera di controllo della banca; (n) l'introduzione della modalità di bonifico istantaneo è stata preceduta dall'invio alla clientela di una "*Proposta di modifica unilaterale del contratto di Conto corrente e dei servizi associati ai sensi dell'art. 126-sexies del D.Lgs. n. 385/1993 datata 31.12.2018*" in linea con quanto indicato nella decisione del Collegio di Coordinamento del 14.06.2021 n. 15627.

L'Intermediario B eccepisce la propria carenza di legittimazione passiva in quanto: (i) le somme oggetto della richiesta di rimborso sono state sottratte tramite bonifici disposti dal conto corrente intestato alla ricorrente e acceso presso la propria banca di riferimento. In tale contesto, l'Intermediario B non ha avuto alcun ruolo attivo, né diretto né indiretto e nessuna richiesta di rimborso è stata avanzata in relazione a transazioni non riconosciute effettuate con la carta di credito di parte ricorrente; (ii) la "*Help Line*" riferibile all'Intermediario B gestisce, oltre all'assistenza clienti, anche i servizi di sicurezza relativi alle carte di credito emesse dall'Intermediario A, in virtù di apposita convenzione stipulata tra la banca e la suddetta società; (iii) in ogni caso i propri servizi antifrode hanno correttamente funzionato, poiché i tentativi di utilizzo fraudolento della carta di credito di parte ricorrente sono stati prontamente rilevati e bloccati; (iv) l'Intermediario B non riveste il ruolo né di emittente né di collocatore dello strumento di pagamento in oggetto, contrariamente a quanto erroneamente affermato nel ricorso: lo strumento, infatti, è emesso da società terza e collocato dall'Intermediario A, presso cui è attivo il conto corrente utilizzato per la regolazione delle operazioni di pagamento.

Parte ricorrente ha replicato per richiamare i propri scritti e osservare che: (a) sussiste la responsabilità dell'Intermediario A, che non ha preso posizione sull'attacco *vishing* e *spoofing* patito, per non aver implementato un sistema di monitoraggio delle transazioni e di prevenzione delle frodi in tempo reale;

(b) emerge in maniera lampante l'assoluta anomalia dell'operatività posta in essere dato il numero elevatissimo di bonifici istantanei, per importi rilevanti in un brevissimo arco temporale, con il sostanziale svuotamento del conto corrente; (c) non ha mai avuto alcun conto corrente a suo nome con IBAN maltese: i bonifici esteri sono stati effettuati sul tale conto solo per poter trasferire somme su C*.com ed acquistare così criptovalute; (d) la proposta di modifica unilaterale del contratto di Conto corrente prodotta relativa all'introduzione del bonifico istantaneo non è idonea a provare né il suo invio né, tantomeno, la sua ricezione; (e) mai prima della frode ha utilizzato tale modalità di pagamento (il bonifico istantaneo): circostanza questa che peraltro avrebbe dovuto allarmare ulteriormente la Banca, a fronte di operazioni dispositive ripetute e per importi così elevati.

L'Intermediario A ha a suo volta controreplicato eccependo che: (i) il numero da cui parte ricorrente ha ricevuto la prima telefonata corrisponde a quello del centralino della sede centrale di Milano della Banca, non deputato a chiamate all'esterno, né tantomeno a dare alcun tipo di assistenza alla clientela; (ii) parte ricorrente ha risposto sia a una chiamata dal finto numero del centralino che a una video chiamata da un numero privato, il che denota una totale mancanza di buon senso; (iii) la Banca, in assenza di anomalie, ha considerato autorizzati i pagamenti disposti autonomamente dalla ricorrente; (iv) contrariamente a quanto sostenuto nel ricorso, le operazioni contestate non hanno svuotato il conto e la Banca non aveva possibilità di impedire l'evento fraudolento, verificatosi al di fuori del rapporto tra banca e cliente; (v) è la stessa parte ricorrente ad aver dichiarato in denuncia: *"ho disposto attraverso il conto corrente radicato presso l'Istituto bancario ... con Iban IT ... a favore del sopra citato conto corrente estero a me intestato..."*; (vi) quanto all'introduzione del bonifico istantaneo, come già riportato nelle controdeduzioni, i bonifici istantanei sono stati introdotti nel corso del 2019 con comunicazione inviata a tutta la clientela in data 31.12.2018 e, quanto a parte ricorrente inoltrata, come da previsione contrattuale, nell'area riservata della *Home banking*, mai aperta, il che evidenzia scarsa attenzione alla documentazione inviata dalla banca; (vii) non si può non tenere conto delle dichiarazioni rese in denuncia, da cui si evince chiaramente che le operazioni in contestazione sono state disposte personalmente e volontariamente dalla cliente tramite Web App.

DIRITTO

In via preliminare si impongono due rilievi. Anzitutto deve osservarsi che parte ricorrente chiede il rimborso dell'importo di € 52.070,00, corrispondente a 20 bonifici eseguiti tramite il servizio di *Home banking* collegato al conto corrente acceso presso la propria banca e cioè l'Intermediario A, mentre nel ricorso parte ricorrente svolge altresì una serie di considerazioni in merito a una operatività anomala riguardante una carta di credito del circuito dell'Intermediario B, che assume oggetto di presunta clonazione, con la quale sarebbero state effettuate alcune operazioni sospette pacificamente intercettate dai servizi antifrode e quindi bloccate. Dunque, appare palese che non sussiste alcuna richiesta di rimborso rispetto ad operazioni effettuate con carta di credito con l'effetto che è parimenti evidente l'estraneità dell'Intermediario B – quale mero gestore della *"Help Line"* per la carta collegata al conto – rispetto ai bonifici oggetto del contendere. In secondo luogo, va dato atto che a fronte di una domanda di restituzione di complessivi € 52.070,00, pari al totale dei bonifici disconosciuti, risulta agli

atti ed in particolare dagli estratti conto prodotti che, a seguito di recall, a parte ricorrente sono stati riaccreditati € 990,00 ed € 2.800,00 (per un totale di € 3.790.00) corrispondenti alle somme oggetto di due bonifici Sepa ordinari. Ne consegue che oggetto del contendere sono solo le somme trasferite con i bonifici istantanei di cui si dirà e che il *quantum* della domanda va, in ogni caso, ridotto a € 48.280,00. Solo per completezza, fermo quanto si è già detto con riferimento all'insussistenza di domande che abbiano ad oggetto operazioni effettuate con la carta di credito, va precisato che la truffa ha comportato l'esecuzione anche di una transazione con carta di debito per € 299,00, che, tuttavia, come riconosciuto dalla stessa parte ricorrente, è stata stornata.

Venendo alla dinamica dei fatti, che influisce sull'applicabilità o meno delle disposizioni di cui al D. Lgs n. 11/2010 e quindi sulla necessità di valutare la corretta autenticazione tramite SCA delle operazioni disconosciute, rilevano le dichiarazioni rese in sede di denuncia e le rappresentazioni contenute nel ricorso, i cui contenuti sostanzialmente coincidono. Ciò che rileva in primo luogo è che le venti operazioni disconosciute, tutte effettuate il 19.06.2025 tra le 22:24 e le 23:45, sono pacificamente state eseguite personalmente da parte ricorrente, che, cadendo vittima di un raggirio, ha seguito le istruzioni impartite dal frodatore e così (a) ha creato un *account* presso una nota piattaforma di cripto valute C*.com; (b) ha quindi effettuato 18 i bonifici istantanei e 2 bonifici ordinari a valere sul proprio conto corrente acceso, come detto presso l'Intermediario A, a favore di conto corrente acceso a suo nome con IBAN maltese (MT***); (c) ha, quindi, trasferito detto denaro su un falso "*wallet crypto*" d'appoggio. Secondo l'orientamento di questo Arbitro, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), anche se per effetto di un'attività decettiva dei frodatori, come nel caso di specie, l'operazione stessa deve considerarsi autorizzata e, 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 e quindi non si procede alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato.

Veniamo agli ulteriori profili che caratterizzano la truffa e che possono essere idonei ad affermare la sussistenza di responsabilità dell'intermediario. In proposito, va *in primis* osservato come la truffa abbia avuto origine da una chiamata proveniente dal numero 02***, apparentemente riferibile a quello della sede dell'Intermediario A, durante la quale a parte ricorrente è stato rappresentato che era in corso un trasferimento fraudolento di denaro dal suo conto corrente e che quindi era necessario trasferire i fondi sulla piattaforma di criptovalute "C*.com". L'esecuzione della truffa ed in particolari il trasferimento dei fondi su un presunto "*wallet crypto*", è, invece, avvenuta in seguito ad una ulteriore chiamata via WhatsApp da un'utenza mobile (344***) non riferibile all'Intermediario. La apparente riferibilità all'Intermediario A del numero da cui è stata effettuata la prima chiamata è irrilevante perché la sofisticatezza o meno della truffa è elemento da valutarsi solo ai fini della colpa grave di parte ricorrente, profilo, questo, che non è necessario esaminare laddove le operazioni oggetto del contendere siano state poste in essere personalmente dal cliente. Peraltro, è ormai notorio che il camuffamento del numero del chiamante è modalità non solo frequente, ma anche di facile attuazione e per sua stessa natura non aggirabile con un semplice controllo via web della riferibilità del numero all'intermediario.

Venendo, poi alle censure mosse da parte ricorrente nei confronti dell'Intermediario A, incentrate su due distinti profili - l'introduzione del servizio di "bonifico istantaneo" (i.e. lo strumento poi utilizzato per eseguire i bonifici oggi contestati) mediante modifica unilaterale; la mancata rilevazione della prospettata anomalia delle operazioni e il mancato blocco delle stesse – si osserva quanto segue.

Sulla questione delle modifiche unilaterali del contratto si è pronunciato il Collegio di Coordinamento con la decisione n. 15627/2021 con la quale è stato affermato che qualora il cliente contesti l'avvenuta ricezione della proposta di variazione unilaterale del contratto inviata dall'intermediario, è onere di quest'ultimo provare, anche attraverso presunzioni ai sensi dell'art. 2729 c.c., l'avvenuta ricezione della relativa comunicazione da parte del cliente, fissando altresì il seguente principio di diritto: *"La proposta al consumatore di introduzione della modalità di pagamento tramite bonifico istantaneo, ai sensi dell'art.126-sexies, comma 4-bis, del T.U.B., può essere validamente formulata se corredata da una informazione completa e corretta delle relative caratteristiche. Tale non è quella che si limiti a evidenziare il costo del bonifico istantaneo, a conferma implicita della nuova opportunità offerta al destinatario, senza indicazione della caratteristica della irrevocabilità della operazione, determinativa dell'aumento del rischio in capo all'ordinante"*.

Nel caso di specie, l'intermediario ha prodotto copia della *"Proposta di modifica unilaterale del Contratto di Conto corrente ... e dei servizi associati, ai sensi dell'art. 126-sexies del D.Lgs. n. 385/1993"*, indirizzata a parte ricorrente, che indicava espressamente le caratteristiche dell'operazione tra cui la sua irrevocabilità e la disponibilità immediata delle somme oggetto di bonifico per il beneficiario. L'intermediario ha altresì prodotto il contratto che prevedeva l'invio delle comunicazioni in via telematica mediante la casella disponibile nell'area riservata dell'*home banking* nonché la prova della messa a disposizione della comunicazione relativa all'introduzione del bonifico istantaneo nell'area riservata di parte ricorrente e della sua mancata lettura (cfr. simbolo busta chiusa). Dunque, da un lato, risultano rispettati i criteri di una corretta comunicazione della modifica introdotta nonché la prova della sua ricezione, dall'altro, risulta evidente come parte ricorrente non possa dolersi dell'attivazione del bonifico istantaneo, non avendo prestato la debita attenzione alle comunicazioni ricevute.

Parte ricorrente lamenta anche, come si è detto, l'anomalia delle operazioni truffaldine per il numero elevato di bonifici istantanei (18, che si aggiungono ai 2 bonifici ordinari rimborsati, n.d.r.), per un importo complessivo molto rilevante, e in un brevissimo arco temporale, con sostanziale 'svuotamento' del conto corrente. Si osserva, in proposito, anzitutto che gli indici di anomalia e rischio frode – la cui sussistenza viene verificata *ex post* - non hanno un valore precettivo diretto in materia di disconoscimento di operazioni non autorizzate ma sono espressione di un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni, da valorizzare per valutare la condotta dell'intermediario. In secondo luogo, dall'esame degli estratti conto prodotti da parte ricorrente risultano, contrariamente a quanto sostenuto, sia operazioni in entrata/uscita anche per importi significativi (che parte ricorrente riconduce al pagamento di alcuni F24, a investimenti in BTP e a operazioni connesse all'acquisto di un immobile), sia un saldo di conto corrente per un importo di circa € 244.000, conto, dunque, tutt'altro che svuotato. Infine, è dirimente osservare che le operazioni disconosciute sono consistite in bonifici effettuati su un conto intestato alla stessa parte ricorrente e che la perdita di disponibilità dei relativi importi è avvenuto in un momento successivo al di fuori della sfera di operatività dell'Intermediario A. Quindi anche il fatto

che siano stati posti in essere tutti nello stesso giorno ed in un ristretto lasso temporale perde di rilevanza.

Dell'estraneità dell'Intermediario B ai fatti oggetto del contendere si è già detto sopra.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE