

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

Relatore (MI) FORMAGGIA

Seduta del 05/02/2026

FATTO E DIRITTO

La ricorrente afferma che in data 27/12/2024 riceveva una chiamata che sembrava provenire dall'intermediario in quanto il numero di telefono era a questi riferibile; che con la chiamata l'operatore la avvertiva di un tentativo di pagamento di € 19.700,00, già bloccato dall'intermediario; che su consiglio dell'operatore bloccava la carta e riceveva un sms di conferma; che, sempre su indicazione dell'operatore, chiedeva un codice pin provvisorio e autorizzava un'operazione di giroconto di € 19.700,00 e un bonifico che avrebbe dovuto essere stornato dall'intermediario; che si avvedeva dell'esecuzione di un bonifico istantaneo di € 21.500,00; che riceveva poi un sms con cui veniva comunicato lo storno di tale bonifico; che, sempre su indicazione dell'operatore, autorizzava un ulteriore bonifico di € 590,00 da stornare; che riceveva un sms che la informava dello storno; che il sedicente operatore la informava della necessità di chiedere un prestito e che stava procedendo in tal senso; che riceveva un sms con cui veniva informata che la richiesta di prestito era stata rigettata; che, consultando l'estratto conto, si avvedeva che il proprio conto corrente era stato svuotato; che presentava quindi reclamo all'intermediario in data 30/12/2024, riscontrato negativamente; che l'intermediario avrebbe dovuto adottare misure che assicurassero un effettivo controllo dell'identità del soggetto esecutore dell'operazione; che sussiste una falla nella protezione dei dati in quanto i truffatori erano a conoscenza sia del proprio numero di telefono sia dei propri dati bancari; che la frode era stata compiuta anche a causa della compromissione delle necessarie procedure di

controllo dell'intermediario e per la mancata informazione da parte di questi dell'esecuzione di inusuali pagamenti di ingenti somme di denaro e verso conti esteri, con omissione di doveri di monitoraggio delle transazioni per rilevare eventuali anomalie.

Chiede, pertanto, previa disposizione di qualsiasi integrazione probatoria ritenuta necessaria, in via principale, la restituzione totale della somma indebitamente sottratta da terzi pari ad € 22.090,00; in subordine, la restituzione parziale della somma indebitamente sottratta da terzi ritenuta corretta dal Collegio.

L'intermediario, nelle controdeduzioni rassegnate, afferma che in data 20/04/2024 la cliente ha attivato il servizio token su uno smartphone samsung_SM-A556B_Android_34_7433, dal quale sono state eseguite le operazioni contestate; che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate; che non è stata rilevata alcuna anomalia o errore tale da chiedere l'intervento dell'intermediario; che quando la banca esegue correttamente l'operazione di pagamento in conformità all'identificativo unico fornito, nessuna responsabilità può esserle attribuita; che ha dato corso alla richiesta di *recall* nel pieno rispetto dei termini, la quale tuttavia non ha avuto alcun esito; che, in ogni caso, trattandosi di bonifici istantanei, non avrebbe potuto annullarli; che la cliente era stata informata tramite e-mail dell'introduzione del nuovo servizio di bonifici istantanei; che la cliente aveva autorizzato personalmente le operazioni oggetto di disconoscimento; che erano state inviate alla cliente, sia in fase di accesso che dispositiva, le notifiche push che descrivevano esattamente le operazioni, nonché le notifiche alert di avvenuta esecuzione delle operazioni; che tra le prime due operazioni intercorre il lasso di tempo intercorso era tale per cui la cliente avrebbe potuto avvedersi dell'esecuzione di operazioni non autorizzate e prevenire il compimento delle operazioni indebite successive alla prima; che la stessa ricorrente aveva dichiarato di aver autorizzato personalmente i bonifici contestati; che l'sms truffaldino prodotto dalla cliente non contiene alcun dato identificativo della stessa e del rapporto ad ella intestato; che l'intermediaria attua campagne di sensibilizzazione della clientela contro le frodi. Conclude chiedendo il rigetto dell'infondato ricorso.

La ricorrente, richiamati i propri scritti, replica che l'intermediario non si era espresso sulla chiamata ricevuta da un numero attribuibile alla banca, che evidenzia una falla nel suo sistema.

L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, controreplica ribadendo di aver inviato alla cliente diverse comunicazioni di allerta relative al phishing, in cui veniva esortata a non dare retta a finti operatori che palesano falsi problemi e chiedono la comunicazione di dati personali; che non poteva imputarsi all'intermediario la manipolazione dei dati operata del mittente in modo da far apparire il messaggio come proveniente da un'utenza bancaria.

È agli atti la denuncia presentata dalla ricorrente, ove le modalità di estrinsecazione della truffa sono descritte in termini analoghi a quelli del ricorso; in particolare, la ricorrente ha confermato di aver personalmente eseguito, in data 27.12.2025, le due operazioni di bonifico in contestazione, la prima di € 22.090,00, eseguita alle 19:25, la seconda di € 590,00, eseguita alle 19:44. Le evidenze prodotte comprovano le suddette circostanze, peraltro emerse, come detto, dalle stesse dichiarazioni della cliente ove precisa che, su indicazione telefonica del sedicente operatore, ha personalmente autorizzato le operazioni contestate dal proprio *device*. Dall'esame dei LOG prodotti, risulta in effetti

che trattasi di due bonifici istantanei disposti per intero (sia nella fase di accesso all'APP che in fase dispositiva) dal *device* in possesso della cliente.

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, o almeno di due fattori diversi), 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 che, come nella specie, sono eseguite direttamente dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (come, ad esempio, le operazioni "sotto dettatura").

Non è quindi necessario che il Collegio proceda alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate, ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato, posto 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.

Solo *ad abundantiam*, dunque, si osserva che, nel caso in oggetto, i LOG prodotti attestano la sussistenza della SCA per ciascuno dei due bonifici, essendo dimostrata che sia per il primo bonifico che per il secondo vi era la compresenza di due fattori di autenticazione, e precisamente quello di "inerenza", dato dal "*faceid*", e quello di "possesso", dato dal "*push*".

In ogni caso, il Collegio può comunque esaminare la condotta delle parti e riscontrare una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune, qualora emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode. Ciò si verifica, 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 del frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere.

Si richiede quindi una valutazione del Collegio sulla condotta delle parti.

Al riguardo si richiama l'orientamento condiviso dei Collegi secondo cui, nonostante la maggiore diffusione di campagne informative sul tema, lo *spoofing* conservi ancora il carattere di insidiosità, in particolare, a fronte di comunicazioni in apparenza provenienti dagli intermediari, che inducono il cliente ad abbassare la sua soglia di attenzione; in tali circostanze, l'eventuale colpa grave del cliente può desumersi, ad esempio, dall'inequivoca non riconducibilità all'intermediario del numero o del *link* contenuto nel messaggio civetta, o da errori grammaticali o di sintassi contenuti in tale messaggio. In ogni caso, sia quando il messaggio civetta si inserisca in una "conversazione" o "*chat*" contenente precedenti messaggi genuini provenienti dall'intermediario, sia quando sussista un singolo messaggio civetta che risulti apparentemente proveniente dall'intermediario in relazione alla simulazione del nome del mittente o dei suoi dati, occorre pur sempre valutare caso per caso eventuali profili di colpa grave del cliente, non potendosi ipotizzare automatismi di sorta circa il riparto di responsabilità tra le parti.

Quanto alla condotta della cliente, si osserva che la stessa non ha prodotto alcuna evidenza in merito alla chiamata ricevuta e pertanto non è possibile stabilire se la chiamata in questione fosse

effettivamente riconducibile, come asserito in ricorso, all'intermediario resistente, e quindi se la fattispecie sia qualificabile come *ID caller spoofing*. La mancanza di tale evidenza si riflette sulla valutazione della condotta delle parti, trattandosi di grave lacuna dimostrativa da parte della cliente a sostegno di un elemento basilare della propria versione dei fatti, con corrispondente impossibilità di ravvisare, sotto questo profilo, la colpa dell'intermediario.

Quanto alla condotta dell'intermediario, si rileva che questi ha prodotto evidenza del fatto di aver dato tempestivamente seguito alla richiesta di *recall* pervenuta in data 28/12/2024; che comunque, trattandosi di bonifici istantanei, anche se la cliente avesse preso contatti immediati con l'intermediario questi non avrebbe potuto annullarli; che ha dimostrato il mancato superamento del *plafond*, dando evidenza della modifica unilaterale per i bonifici istantanei, ove sono indicati i limiti operativi, consistenti, per singolo bonifico, in € 30.000, e, come limite giornaliero, in € 50.000. L'intermediario fornisce inoltre evidenza degli *alert* inviati alla cliente per ciascuno dei due bonifici; sia l'indirizzo e-mail che il recapito telefonico a cui sono state inviate le notifiche *alert* corrispondono a quelli indicati dalla ricorrente nel modulo di ricorso. Non emergendo particolari indici di anomalia, il comportamento dell'intermediario non può ritenersi connotato da elementi di colpa che ne comportino una corresponsabilità nella vicenda denunciata.

Per tutto quanto rilevato il ricorso va rigettato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE