

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) ABATE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) ABATE

Seduta del 17/03/2026

FATTO

Il cliente afferma quanto segue:

- alle ore 10:00 del 3/11/2025 riceveva un sms che sembrava provenire dall'intermediario in quanto presentava la medesima grafica tipica degli SMS dell'intermediario;
- con l'SMS gli veniva comunicato che era in corso un bonifico pari a circa ad € 7.000,00 e che era necessario chiamare il servizio clienti ad un numero indicato nel messaggio;

- si accorgeva del messaggio solo alle ore 11:00 e allarmato dalla notizia provvedeva a chiamare il numero indicato;
- il sedicente operatore gli comunicava che era in atto un tentativo di hackerare il conto della farmacia e preannunciava il contatto da parte delle Forze dell'Ordine;
- a questo punto riceveva una chiamata da un sedicente carabiniere da un numero che risultava effettivamente quello di una caserma locale;
- durante la chiamata il truffatore entrava da remoto nel conto corrente della farmacia e gli chiedeva di autorizzare alcuni bonifici per bloccare le operazioni fraudolente, promettendogli che essi sarebbero stati poi stornati e riaccreditati;
- il truffatore predisponendo i bonifici da remoto, gli chiedeva di autorizzarli tramite un codice di autorizzazione e venivano disposti 68 bonifici per un totale di € 99.998,00;
- successivamente veniva avvisato di un'ulteriore chiamata che risulterà essere proveniente da un numero riferibile al Commissariato di Polizia Locale;
- il sedicente poliziotto, con la scusa di raccogliere informazioni per le indagini, lo teneva impegnato mentre le operazioni fraudolente vanno a buon fine;
- procedeva a contattare il numero verde dell'intermediario senza ottenere risposta e a presentare denuncia presso le Autorità;
- presentava reclamo all'intermediario in data 5/11/2025 che veniva riscontrato negativamente. Il ricorrente chiede pertanto la restituzione di tutte le somme sottratte dal conto corrente e quindi di € 99.998,00.

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

- il cliente in denuncia ha riferito di aver ricevuto un SMS dal numero di cellulare ***785;
- nel messaggio veniva utilizzato l'impersonale "tu" per rivolgersi al cliente e non presentava elementi riconducibili all'intermediario;
- il cliente ha chiamato il numero contenuto nel messaggio senza verificarne l'autenticità;
- le chiamate successivamente ricevute provenivano da numeri effettivamente riconducibili alla caserma e al commissariato, probabilmente camuffati;
- il cliente avrebbe interrotto la chiamata al numero verde effettuata in serata, mentre stava avvenendo l'indirizzamento tramite il risponditore automatico;
- i bonifici istantanei, proprio per la loro immediata buon riuscita, non possono essere soggetto di immediato recall;
- il cliente è stato vittima di una truffa telefonica su cui l'intermediario effettuata da tempo una campagna di sensibilizzazione;
- sussiste la colpa grave del cliente in quanto avrebbe collaborato all'autorizzazione dei bonifici fraudolenti;
- i bonifici sono stati effettuati via web, tramite un collegato informatico simile a quelli effettuati dal cliente i giorni precedenti e non tramite l'intrusione di terzi; si tratterebbe quindi di bonifici eseguiti personalmente dal cliente;
- il fatto che i 68 bonifici siano stati effettuati verso 9 beneficiari diversi non desta sospetto trattandosi di impresa commerciale;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- non sono stati riscontrati malfunzionamenti o intrusioni nei propri sistemi informatici.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

Il cliente, richiamati i propri scritti, replica che:

- la mancata sofisticatezza del messaggio civetta non poteva essere colta in quanto letto velocemente mentre era al lavoro;
 - i messaggi sono truffaldini non tanto per il loro tenore lessicale quanto più per la paura che scaturiscono in chi li legge;
 - dopo aver aperto la propria pagina di home banking sul PC, si è verificata un'intrusione da parte del sedicente carabiniere sul conto corrente, il quale successivamente predisponendo materialmente i bonifici;
 - si limitava a fornire il codice OTP generato dal token;
 - si evidenzia l'assoluta anomalia delle operazioni effettuate in quanto non si è mai servito del servizio di bonifico istantaneo e non ha mai predisposto bonifici verso quei beneficiari;
 - prima delle 68 operazioni sono stati eseguiti due tentativi non andati a buon fine.
- Con le repliche il cliente insiste nella domanda, confermando quanto già rappresentato nel ricorso. L'intermediario non ha presentato controrepliche.

DIRITTO

Sono oggetto di contestazione n. 68 bonifici istantanei posti in essere in un arco limitato di tempo e disconosciuti per un importo complessivo di € 99.998. Si evidenzia che il totale riportato dal cliente è parzialmente errato, in quanto il totale corretto è di € 99.428; si procede per tale ultimo importo.

Dalle dichiarazioni rese dal cliente in sede di ricorso e in sede di denuncia emergono alcune divergenze circa l'apporto fornito dal cliente stesso per l'autorizzazione delle operazioni. Dal ricorso risulterebbe che egli, una volta chiamato il numero indicato nell'SMS truffaldino, avrebbe contribuito all'autorizzazione dei n. 68 bonifici istantanei fornendo il codice OTP ricevuto. Afferma tuttavia che sia stato il truffatore ad entrare contemporaneamente sul suo conto online e a predisporre i bonifici che il cliente si limitava ad autorizzare inserendo il codice OTP predetto. Tale circostanza ribadita anche nelle repliche. Nella denuncia, invece, il cliente riferisce di aver autorizzato i bonifici seguendo le indicazioni fornite dai truffatori direttamente sul proprio PC. Risulta invero dagli atti che l'attività di *log in* e dispositiva si sia svolta tutta dal medesimo indirizzo IP utilizzato per le attività dei giorni precedenti la truffa (3.11.2025) con la stessa tipologia di *device* in uso al cliente.

Le operazioni suddette, pertanto, si configurano come eseguite dal cliente "sotto dettatura".

Dovendo quindi considerare che le operazioni siano state effettuate per intero dal cliente, con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione, l'operazione si considera autorizzata. Pertanto, non rileva il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU e al D. Lgs n. 11/2010; conseguentemente il Collegio non procede alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato.

Ciò detto, in base all'orientamento di questo Collegio, occorre verificare se, nondimeno, vi siano i presupposti per l'individuazione di un concorso di colpa dell'intermediario. Sebbene sulla base delle evidenze in atti, non risulti la sussistenza degli indici di anomalia/rischio frode di cui al D.M. 112/2007, occorre rilevare che, secondo l'orientamento condiviso tra i Collegi, i principi del D.M. richiamati 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. Il Collegio può quindi valorizzare anche indici di frode ulteriori a quelli del D.M. 112/2007 in presenza di un'operatività anomala rispetto alle movimentazioni storiche del

ricorrente (ad esempio con riguardo al numero, alla tipologia, all'importo, al tempo di esecuzione e alla riconducibilità delle operazioni al medesimo beneficiario), ove vi sia un'evidenza delle stesse.

Nel caso di specie si rinvencono le seguenti anomalie:

- risultano effettuati, nell'arco di 3 ore n. 68 bonifici istantanei, verso 9 beneficiari differenti per il considerevole importo complessivo di € 99.998,00. Si evidenzia, poi, che sono stati effettuati anche dei tentativi non andati a buon fine per superamento del limite di transazione.
- il cliente riferisce che tali beneficiari sono a lui sconosciuti e di conseguenza non abituali.
- è presente la grafica dell'emittente degli strumenti di pagamento;
- non sono presenti errori grammaticali o lessicali.

Si ha peraltro contezza del fatto che l'intermediario riferisce che per ogni operazione sia stata inviata una notifica alla mail, e che la dicitura "SMTP response '2.0.0 OK'", indica che la notifica sia stata ricevuta correttamente. Anche se dalla documentazione in atti non è possibile verificare se la mail appartenga al cliente, egli non solleva nelle repliche obiezioni circa l'effettivo ricevimento delle e-mail e/o sulla riconducibilità alla sua persona dell'indirizzo utilizzato.

Nei casi in cui, analogamente all'odierna vicenda, sono stati eseguiti molteplici bonifici anomali nell'arco di poco tempo, il Collegio di Milano ha ravvisato una responsabilità concorrente dell'intermediario, valorizzando gli obblighi di protezione gravanti sull'intermediario stesso ai sensi dell'art. 1375 c.c., che impongono l'adozione di misure idonee a monitorare l'utilizzo degli strumenti di pagamento dei clienti e a prevenire truffe a danno di questi ultimi. Anche nel caso di specie, in particolare, il Collegio ritiene che rientri tra i doveri dell'intermediario l'adozione di adeguati presidi automatici di sicurezza, che avrebbero dovuto consentire il blocco delle operazioni non in linea con una normale operatività. Per quanto concerne la quantificazione del rimborso da riconoscere all'utente in presenza di indici di anomalia/rischio frode, si ritiene nel caso di specie di ripartire la stessa a metà tra ricorrente e intermediario avuto riguardo che, da un lato, il numero di operazioni ravvicinate è tale da rendere l'operatività di per sé anomala e dall'altro che non è contestato che l'intermediario abbia comunque avvisato il ricorrente via mail al compimento di ciascuna operazione di bonifico, il che avrebbe potuto allertare il ricorrente prima del compimento di tutte le sessantotto operazioni.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 49.714,00. 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