

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) GILIBERTI

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Parte ricorrente, nel proprio ricorso, afferma che:

- persone ignote, mediante raggiri di social engineering, lo inducevano ad eseguire personalmente alcune operazioni con la convinzione di star eseguendo degli investimenti di trading online, della cui fraudolenza si accorgeva solo dopo tempo, autorizzando così tra il 31 maggio, il 4 giugno e il 10 giugno 2025, 4 operazioni per un totale di € 39.999,00;
- sporgeva denuncia all'Autorità in data 25 giugno 2025 e, convinto di una palese anomalia di tali operazioni, data la loro entità, tempistica e i destinatari internazionali, in data 8 luglio 2025 presentava, tramite legale, reclamo all'intermediario presso il quale intrattiene un rapporto di conto corrente, contestando l'accaduto come frode online non ad egli attribuibile e lamentando la mancata adozione di adeguati controlli e cautele da parte della banca;
- l'intermediario riscontrava il reclamo negativamente, rigettando la richiesta di rimborso avanzata dal cliente, sulla base del fatto che le operazioni contestate risultavano correttamente da lui autorizzate nel rispetto della SCA.

Pertanto, chiede il rimborso integrale delle somme sottratte.

L'intermediario resistente, nel respingere l'avversa pretesa, sostiene che:

- la rappresentazione dei fatti presentata dal cliente contiene la dichiarazione, di natura sostanzialmente confessoria, per cui è stato lo stesso ad effettuare le operazioni dispositive (un pagamento con carta e tre bonifici), registrandosi autonomamente sulla piattaforma di investimento e digitando personalmente i riferimenti dei conti esteri, seppur su indicazione dei sedicenti consulenti; si tratta dunque di operazioni consapevolmente e volontariamente eseguite nell'ambito di una nota "truffa degli investimenti" (fake trading), e non di operazioni eseguite all'insaputa del titolare;
- di conseguenza, non è applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, che presuppone operazioni non autorizzate; nel caso di specie, le disposizioni sono state impartite direttamente dal cliente, che solo successivamente, resosi conto del raggirò, ha richiesto il rimborso;
- quanto alla dedotta inattività o carenza di controllo, l'intermediario evidenzia di aver dato corso, non appena ricevuto il disconoscimento, al recall dei bonifici, senza tuttavia esito positivo per cause non dipendenti dalla propria volontà; esclude inoltre di essere tenuto ad assumere atteggiamenti ostruzionistici o impeditivi rispetto a operazioni consapevolmente disposte dal

cliente, anche se difforni dalla sua precedente operatività o dirette verso conti esteri, trattandosi di scelte rientranti nella libera autodeterminazione del correntista.

A tali considerazioni il ricorrente ha replicato che:

- il fatto che le operazioni siano state disposte volontariamente dal ricorrente non esonera l'intermediario dal dovere di dimostrare l'adozione da parte sua di misure atte a prevenire transazioni anomale, come ad esempio la sospensione o il blocco temporaneo delle operazioni sospette in attesa di contattare il cliente per le apposite verifiche; nelle controdeduzioni, dunque, l'intermediario non ha assolto l'onere probatorio relativo alla propria diligenza.

A ciò, l'intermediario ha definitivamente controreplicato che:

- è del tutto infondato e pretestuoso il richiamo all'adozione di default di un sistema di alert finalizzato a segnalare le transazioni anomale, atteso che il cliente fosse pienamente consapevole della natura inusuale della propria operatività, in quanto difforme da quella precedentemente tenuta.
- la truffa, priva di particolare sofisticazione e fondata essenzialmente sulla credulità dell'investitore, è stata peraltro oggetto di specifiche campagne informative già da tempo diffuse dall'intermediario tramite il sito istituzionale, l'area post-login Web e App.

DIRITTO

Il ricorso ha ad oggetto n. 4 operazioni per un importo complessivo pari ad € 39.999,00 tutte eseguite tra il giorno 31.5.2025 ed il 10.6.2025.

Nella denuncia in atti il ricorrente descrive i medesimi fatti del ricorso.

È pacifico che l'operazione oggetto del ricorso è stata eseguita direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggio – ha personalmente disposto il pagamento, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore.

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), 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 eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni “sotto dettatura”).

Pertanto, il Collegio non procede alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato.

Ai fini di descrizione della dinamica della frode, si premette che in data 31 maggio 2025, il ricorrente incuriosito da quanto offerto da un sito di trading online, si registrava a quest’ultimo e veniva di seguito contattato telefonicamente da una operatrice; dopo un primo versamento di € 999,00 effettuato con carta di credito, gli veniva assegnato un consulente personale, che il 2 giugno 2025 illustrava al cliente il funzionamento della piattaforma, fornendo credenziali di accesso e rassicurando sulla sicurezza dell’investimento, inducendolo ad investire ulteriori somme, cosa che il cliente compie tramite tre bonifici il 4 e il 10 giugno per complessivi ulteriori € 39.000,00.

Nei giorni successivi veniva comunicato che l’investimento stava generando profitti, motivo per cui il cliente richiedeva poi il prelievo delle somme (anche allarmato da un servizio televisivo riguardante le truffe di trading online), ricevendo una falsa disposizione di bonifico di € 119.984,74; giorni seguenti però, veniva richiesto un ulteriore pagamento di circa € 12.000,00 per presunte imposte al fine di “sbloccare” le somme guadagnate, che il cliente insospettito non effettuava, emergendo così la natura fraudolenta dell’operazione a seguito del mancato accredito delle somme promesse.

Consapevole di aver subito una truffa, chiedeva a questo punto all’intermediario presso il quale deteneva il suo conto (qui controparte) il disconoscimento delle operazioni da lui eseguite.

Fermo che, come visto innanzi, 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, il Collegio può nel caso comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune, qualora emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell’intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di:

- a) 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;
- b) 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;

- c) mancato rilievo di indizi di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere.

Avendo riguardo alla controversia ad oggetto, secondo il ricorrente, i motivi che avrebbero dovuto indurre l'intermediario a notare la natura sospetta dell'operatività oggetto di controversia sono da individuare in: (i) ristretto intervallo temporale dei bonifici; (ii) operazioni di elevato importo rispetto al profilo del cliente; (iii) internazionalità dei destinatari delle operazioni.

Nello specifico, il Collegio osserva che i bonifici risultano effettuati, nell'arco di 10 giorni, 1 pagamento con carta (il 31 maggio 2025) e 3 bonifici (uno in data 4 giugno 2025 e 2 in data 10 giugno 2025), per il considerevole importo complessivo di € 39.999,00.

Nel caso di specie, il Collegio rileva che non sussistono elementi idonei a configurare una responsabilità dell'intermediario.

I bonifici contestati sono stati disposti in giorni diversi nell'arco di circa 10 giorni, con importi variabili e senza presentare caratteristiche di macroscopica anomalia tali da far scattare necessariamente l'obbligo di blocco preventivo.

Le operazioni non presentavano la concentrazione temporale e la ripetitività che in altri casi hanno indotto i Collegi a riconoscere una responsabilità dell'intermediario.

Il ricorrente non ha inoltre fornito alcun elemento idoneo a dimostrare che le operazioni contestate non fossero in linea con la propria normale operatività.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE