

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

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 14/04/2026

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- ha effettuato, tra giugno e novembre 2023, una serie di operazioni di bonifico verso beneficiari esteri per importi elevati e ripetuti, successivamente rivelatisi esito di una truffa;
- ha presentato denuncia alle autorità competenti, allegando documentazione relativa agli eventi e ai movimenti contestati;
- tali operazioni erano da intercettarsi come anomale rispetto alla sua operatività tipica, per importi, destinazione estera, frequenza e concentrazione temporale;
- l'intermediario non ha adottato adeguate misure di presidio, prevenzione e controllo del rischio, limitandosi a eseguire le disposizioni impartite;
- deve accertarsi la scorrettezza dell'operato dell'intermediario, cui devono imputarsi le conseguenze economiche derivanti dalla condotta descritta, con il riconoscimento di una responsabilità risarcitoria dell'intermediario per un rimborso parziale delle somme trasferite.

Il ricorrente, accertato il concorso di responsabilità dell'intermediario nella produzione dell'evento dannoso, domanda un rimborso parziale del danno subito da determinarsi in maniera equa e proporzionata, oltre che il rimborso delle spese della presente procedura.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto afferma quanto segue:

- in via preliminare, il ricorso è inammissibile per assenza di un preventivo reclamo, in quanto la lettera preliminare ricevuta era priva di qualsivoglia contestazione formale e specifica, e si riduceva ad una richiesta di tipo documentale, per la ricostruzione delle operazioni;
- sempre in via preliminare, il ricorso deve ritenersi inammissibile per genericità ed indeterminatezza delle deduzioni attoree, tali da demandare al Collegio un'attività consulenziale;
- il cliente risulta titolare di un conto con servizio di operatività online, i cui contratti prevedono che gli ordini di pagamento impartiti dal cliente, se regolari e autorizzati, debbano essere eseguiti;
- il cliente ha richiesto, nel tempo, incrementi progressivi del massimale giornaliero dei bonifici, fino a importi elevati, rendendo eseguibili le operazioni successive;
- tutte le operazioni contestate sono state autorizzate dal cliente tramite home banking mediante credenziali e autenticazione forte, senza evidenza di intrusioni o utilizzi fraudolenti dei sistemi;
- la banca che riceve l'ordine di pagamento non ha il potere di interferire nelle scelte dispositive del cliente, né di valutare la convenienza o legittimità sostanziale dei pagamenti effettuati;
- non è fornita documentazione completa sulla dinamica della presunta truffa, senza la quale risulta impossibile ogni valutazione su eventuali condotte di terzi;
- le operazioni ripetute per mesi costituiscono un comportamento riconducibile al cliente, escludendo anomalia oggettiva o obblighi di blocco.
- la condotta del cliente si è caratterizzata per imprudenza rilevante, tale da interrompere qualsiasi nesso causale tra operato dell'intermediario e un eventuale danno.

L'intermediario domanda, quindi, che il ricorso venga dichiarato inammissibile per le ragioni esposte in narrativa o che venga rigettato in quanto infondato. In via subordinata, domanda che il risarcimento del danno venga ridotto in considerazione del concorso di responsabilità del cliente, valutato alla stregua dell'art. 1227 c.c.

DIRITTO

In via preliminare, l'intermediario convenuto eccepisce l'inammissibilità del ricorso per mancato esperimento della fase relativa al preventivo reclamo, in quanto la missiva inviata dal cliente in data 7/12/25 conterrebbe esclusivamente una richiesta di produzione documentale, a fini meramente informativi, senza lo sviluppo di alcuna contestazione formale.

Dall'esame dello scambio in parola, risulta che il cliente abbia dichiarato espressamente di "voler avviare un reclamo formale in relazione a una serie di operazioni di bonifico compiute tra il 2 giugno 2023 e il 2 novembre 2023, per un importo complessivo di € 52.278,00". La stessa richiesta di produzione documentale è, dichiaratamente, volta a "comprendere con chiarezza la dinamica delle operazioni". Del resto, lo stesso intermediario, nel riscontro del 7 gennaio 2026, oltre a riportare l'elenco delle operazioni di bonifico per il quale il cliente ha formulato la richiesta di chiarimenti, svolge

considerazioni di merito in relazione al processo di autenticazione delle operazioni eseguite personalmente dal cliente.

Ne consegue che le vigenti disposizioni ABF – che definiscono il reclamo “ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (es., lettera, fax, e-mail) all’intermediario un suo comportamento anche omissivo” – possano considerarsi nella sostanza rispettate.

Quanto alla denunciata consulenzialità del ricorso, la censura sollevata dalla parte resistente attiene a profili di merito e non di ammissibilità che verranno presi in esame nel prosieguo della decisione.

Nel merito, oggetto della presente controversia sono dodici operazioni contestate, per un importo complessivo di € 47.278,00, poste in essere in un periodo compreso tra il giugno e il novembre del 2023. Rileva il Collegio come il cliente, tanto sede di ricorso quanto in sede di repliche, operi una quantificazione di € 52.278,00, ma tale importo risulta eccedente rispetto al totale delle somme disposte con le dodici operazioni di bonifico oggetto di contenzioso, specificatamente individuate dalle parti in maniera concorde fra le stesse.

È agli atti la denuncia del cliente presentata in data 23/11/23.

È pacifico che le operazioni oggetto di ricorso sono state eseguite direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggio – ha personalmente disposto i bonifici, seppur non risulti possibile ricostruire organicamente lo schema fraudolento di cui lo stesso si dichiara vittima, alla luce delle scarse deduzioni e produzioni documentali attoree. Secondo l’orientamento dei Collegi ABF, 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.

Quanto all’invocata corresponsabilità dell’intermediario convenuto, rileva il Collegio come, da un lato, non risultino agli atti evidenze relative alle modalità di ingaggio del cliente adoperate dai truffatori, seppure in denuncia lo stesso riporti le utenze telefoniche riconducibili ai frodatori; dall’altro, sia documentato, invece, come sussistano pagamenti, diversi da quelli di cui è controversia, disposti dal cliente per importi di volume paragonabile nel periodo immediatamente antecedente alla disposizione del primo pagamento contestato, elemento che – unitamente al fatto che le operazioni sono state eseguite personalmente dal cliente – contribuisce a qualificare tale attività dispositiva come non anomala.

In conclusione, reputa il Collegio come emerga inequivoca, nella fattispecie in esame, l’efficacia causale determinante della negligenza del ricorrente nella produzione dell’evento dannoso lamentato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE