

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) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) ABATE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) ABATE

Seduta del 28/04/2026

FATTO

Con il ricorso, la società cliente afferma quanto segue:

- in data 16/07/2025 alle 19:20 il rappresentante legale della società riceveva una telefonata apparentemente riconducibile alla Direzione Centrale della banca nel corso della quale gli veniva comunicato che erano in corso diversi tentativi di accesso sul conto aziendale; in particolare, gli veniva riferito che era stato effettuato un bonifico di € 49.900,00 su un conto lituano a favore di una società con la quale la società ricorrente non intrattiene alcun rapporto;
- che, inoltre, risultava un ulteriore bonifico di € 14.900,00 dal conto personale del legale rappresentante (non oggetto del presente ricorso);
- l'operatore bancario, quindi, chiedeva al legale rappresentante di accedere al conto in modo tale da revocare il bonifico in questione;
- il legale rappresentante accedeva al conto e verificava che il bonifico era già stato eseguito; decideva, quindi, di contattare la figlia (socio della società) per informarla dell'accaduto;
- il 16/07/2025 alle ore 20:05 l'operatore bancario contattava anche la figlia del legale rappresentante la quale, avendo intuito che si trattava di una truffa, riferiva che avrebbe contattato i carabinieri;

- l'operatore la tranquillizzava informandola che non era una truffa tant'è che la stava chiamando dalla Direzione Centrale della banca; la donna, quindi, controllava su internet la veridicità dell'informazione scoprendo che il numero dal quale stava ricevendo la chiamata era effettivamente riconducibile alla sede centrale di Milano della banca;
- l'operatore, nel corso della chiamata, le riferiva che aveva già bloccato il bonifico e di aver avviato uno *scanner* nel computer aziendale al fine di verificare dove erano stati fatti gli accessi non autorizzati;
- la figlia del legale rappresentante, trovando la versione sospetta, si recava presso la società e scollegava la rete informatica cercando di revocare il bonifico non istantaneo tramite *home banking*, tramite PEC e tramite numero verde;
- che non è stato comunicato alcun OTP né i codici di accesso in quanto il bonifico risultava essere già eseguito;
- il 17/07/2025 il legale rappresentante e la figlia si recavano presso la filiale dell'intermediario per revocare il bonifico che non poteva essere effettuata senza una denuncia presentata presso i carabinieri;
- effettuata la denuncia, la banca disponeva la revoca del bonifico;
- veniva inoltre inviata una diffida al beneficiario del bonifico per ottenere la restituzione di quanto indebitamente percepito;
- che la procedura di richiamo dava esito negativo;
- in data 25/09/2025 la società presentava un formale reclamo che veniva respinto in data 23/10/2025;
- che la banca per esimersi da responsabilità contrattuale, deve dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dalla società e che il proprio sistema di autenticazione sia conforme agli standard di sicurezza;
- che la società ha tentato di revocare il bonifico a pochi minuti dalla sua esecuzione senza riuscirci; tale impossibilità rappresenta una grave falla dei sistemi di sicurezza della banca;
- la banca deve dimostrare inoltre di aver adottato delle misure attive volte a scongiurare l'illecito verificatosi;
- il bonifico in questione presentava dei caratteri di anomalia, attesa a) la cifra spropositata; b) la dubbia destinazione del bonifico; c) la notorietà dell'istituto bancario di destinazione ad essere un veicolo utilizzato per questo tipo di truffe;
- che la banca avrebbe dovuto subordinare il compimento del bonifico all'accertamento effettivo dell'identità del correntista;
- sussiste inoltre una responsabilità dell'intermediario per non essere stato nelle condizioni di revocare il bonifico.

La ricorrente chiede di condannare l'intermediario al rimborso in favore della società di € 49.900,00 oltre interessi legali.

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

- in via preliminare, il ricorso è inammissibile per incompletezza di specifiche allegazioni circa la dinamica della truffa;

- la società cliente è rimasta vittima di *ID Caller Spoofing*;
- l'operazione di pagamento contestata è un bonifico ordinario di € 49.900,00 (+ spese di € 1,18) che risulta disposto dal legale rappresentante della società ricorrente in data 16.07.2025 dal c/c n. *998 intestato alla ricorrente a favore di un beneficiario che risulta essere stato effettuato dal *device* storico del legale rappresentante della società;
- in particolare, in data 16.07.2025 ore 19:17 il legale rappresentante della società in via autonoma via internet (PC) disponeva il bonifico inserendo il codice IBAN univoco che, non essendo stato annullato entro le ore 20:00 del 16.07.2025, è stato trasmesso dalla banca alle ore 20:14 al beneficiario;
- il bonifico risulta correttamente effettuato con regolare autorizzazione mediante sistema di autenticazione forte (SCA) senza alcuna anomalia di sorta;
- la società ricorrente ha quindi eseguito il bonifico, in conformità alle istruzioni ricevute dal sedicente operatore e la banca non ha potuto far altro che eseguire la disposizione impartita dalla cliente, validata e autorizzata dalla stessa;
- il legale rappresentante della società ha dato seguito ad una telefonata che proveniva dal centralino della Direzione della banca e non quindi da un numero ufficiale; non viene data tuttavia evidenza della predetta chiamata;
- che, trattandosi di bonifico ordinario, l'operazione poteva essere annullata o stornata (entro le ore 20:00) dall'ordinante, direttamente o tramite assistenza telefonica della banca; superato l'orario senza alcun intervento da parte dell'ordinante, l'operazione è stata perfezionata dalla banca e l'importo è uscito dalla materiale disponibilità del c/c dell'ordinante e accreditato sul c/c del beneficiario;
- la banca si è attivata per il richiamo del bonifico che ha avuto esito negativo;
- la banca, inoltre, ha inviato un SMS *alert* al cellulare del legale rappresentante, così da consentirgli di annullare il bonifico;
- la richiesta di refusione delle spese legali deve essere rigettata in quanto non documentata.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

La società ricorrente afferma quanto segue:

- il ricorso descrive in maniera puntuale gli eventi;
- la banca non ha fornito la prova della SCA in relazione all'operazione di pagamento;
- il numero telefonico dal quale il legale rappresentante è stato contattato appartiene ad un canale ufficiale della banca;
- il bonifico presentava indici di anomalia che la banca avrebbe dovuto tenere in considerazione e sospenderlo;
- che la società si è adoperata immediatamente per la revoca del bonifico che ha avuto esito negativo;
- che il *recall* è stato disposto tardivamente, ovvero il giorno dopo.

L'intermediario si riporta a quanto dedotto con le controdeduzioni, specificando che la società ricorrente non è un consumatore e che pertanto sia la cifra, che l'orario, che l'istituto di destinazione (nota banca digitale) non rappresentano indici di anomalia.

DIRITTO

L'operazione di pagamento contestata è un bonifico ordinario di € 49.900,00 che risulta disposto dal legale rappresentante della società ricorrente; in particolare, in data 16.07.2025 ore 19:17 il legale rappresentante della società disponeva il bonifico inserendo il codice IBAN univoco che, non essendo stato annullato entro le ore 20:00 del 16.07.2025, è stato trasmesso dalla banca alle ore 20:14 al beneficiario. Alla data delle operazioni trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal d.lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II); l'intermediario afferma che l'operazione in questione sarebbe stata disposta dal legale rappresentante della ricorrente da PC. Il legale rappresentante, da parte sua, afferma che nel momento in cui eseguiva l'accesso all'*home banking* aziendale, il bonifico era già stato effettuato. Sembrerebbe che la ricorrente sia rimasta vittima di *ID caller spoofing*. In via preliminare, l'intermediario eccepisce nelle controdeduzioni l'inammissibilità del ricorso per mancata allegazione circa le modalità con cui è avvenuta la truffa. Dalla lettura del ricorso e dalla documentazione agli atti, si osserva che la società cliente ha circostanziato in maniera sufficientemente dettagliata la dinamica dei fatti.

Dai log informatici prodotti risulta che sia con riferimento alla fase di accesso all'*home banking* sia relativamente all'ordine di bonifico l'accesso sia stato autenticato tramite: (i) elemento di conoscenza (PIN); (ii) elemento di possesso (codice OTP generato dal Token Vasco). Risulta pertanto provata la SCA; ci si richiama al riguardo, oltre che alla decisione del Collegio di Milano (decisione n. 7564/25 del 31/07/2025) anche e a quella del Collegio di Bologna n. 10226/2025, che ha ritenuto analoga autenticazione conforme a SCA.

La ricorrente contesta l'anomalia dell'operazione, considerati i seguenti elementi: l'importo elevato del bonifico; la dubbia destinazione del bonifico inviato ad un soggetto che, non solo aveva un conto corrente lituano nonostante la sede legale fosse in Italia, ma che non risultava neanche un fornitore/cliente abituale della società; la supposta notorietà dell'istituto bancario di destinazione ad essere un veicolo utilizzato per questo tipo di truffe.

Nelle contropliche, l'intermediario afferma che parte ricorrente non è un consumatore, e che pertanto sia la cifra, che l'orario, che l'istituto di destinazione (nota banca digitale) non rappresentano indici di anomalia come invece riportato da controparte. Ebbene, alla luce degli elementi forniti la truffa subita dalla ricorrente non appare invero connotata da particolare complessità né l'operazione risulta caratterizzata da significativi elementi di anomalia che avrebbero potuto condurre l'intermediario ad impedire la realizzazione dell'operazione.

Quanto alla revoca del bonifico, la cliente espressamente contesta l'impossibilità di darvi corso. L'intermediario, nel riconoscere le ore 20.00 quale orario di *cut-off* contrattualmente pattuito per impartire le revoche dei pagamenti, dichiara che parte ricorrente si è mossa successivamente a tale orario. La ricorrente afferma di aver tentato il recupero delle somme 20 minuti dopo l'esecuzione dello stesso (essendo un bonifico ordinario), ovvero prima delle ore 20:00 (orario di *cut – off*) tramite *home banking*, numero verde e PEC. In proposito, quanto al canale *home banking*, la ricorrente produce evidenza degli accessi al conto per dimostrare la tempestività con cui si è mossa: il riquadro è riferito

ad accessi in orario tempestivo rispetto alla potenziale revoca. Quanto al numero verde e alla PEC, tali richieste risultano successive alla data di *cut-off*. Successivamente a tale momento, la banca ha peraltro disposto la revoca del bonifico e la stessa ha avuto esito negativo.

In proposito, la circostanza che il ricorrente abbia provato di aver comunque fatto accesso al proprio *home banking* nel tempo intercorrente tra l'operazione di bonifico e il momento ultimo entro il quale l'operazione poteva essere revocata non prova che tale richiesta di revoca sia stata effettivamente inserita o che ciò sia risultato impossibile a causa di un malfunzionamento del *tool* dell'intermediario. Il *recall* è stato poi disposto dall'intermediario senza successo in data 17/07/2025 alle ore 9:38. Quanto precede impedisce pertanto di accogliere il ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE