

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) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PERON

Seduta del 14/05/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta al Collegio che, nel periodo di dicembre 2024, veniva attirata da un video pubblicitario relativo a investimenti finanziari tramite la società M*. Dopo aver cliccato su un link, accedeva a un sito dove compilava una scheda con le proprie generalità, recapiti e documenti, effettuando un primo bonifico di € 240,00 per attivare un piano di investimenti. Successivamente, veniva contattata da un sedicente consulente con cui interloquiva su WhatsApp in merito all'andamento della posizione, rifiutando però le ripetute sollecitazioni a eseguire ulteriori versamenti.

A giugno 2025, una donna informava la parte ricorrente che il deposito aveva fruttato € 9.000,00, richiedendo un bonifico per lo sblocco della somma, istanza prontamente respinta. Seguivano contatti da parte di falsi avvocati che proponevano il recupero del denaro, sempre subordinato a nuovi pagamenti mai eseguiti. In seguito, la parte ricorrente constatava la sottrazione dal proprio conto presso l'intermediario di complessivi € 72.000,00 tramite quattro bonifici, oltre ad ammanchi su rapporti presso altri istituti. I sedicenti operatori, inizialmente rassicuranti sul rimborso, facevano poi perdere le

proprie tracce. Presso le filiali dell'intermediario emergeva che alcuni pagamenti erano stati diretti verso un conto apparentemente intestato alla parte ricorrente, ma dalla stessa mai aperto. In data 18/08/2025 veniva sporta denuncia alle Autorità, seguita in data 20/08/2025 da un reclamo formale. Quest'ultimo veniva inizialmente riscontrato con esito positivo, salvo poi subire la revoca del rimborso precedentemente accordato.

Per queste ragioni parte ricorrente chiede la condanna dell'intermediario al rimborso di € 72.000,00, oltre interessi legali e la restituzione del contributo versato all'ABF.

L'intermediario, ricostruito il fatto, afferma che la parte ricorrente non ha fornito una cronologia chiara né un'adeguata allegazione dei fatti costitutivi della pretesa. La scelta di attivare un piano di investimenti online, compilando schede personali, inviando documenti e interloquendo con sedicenti consulenti, è attribuibile esclusivamente alla parte ricorrente. Secondo l'intermediario, le denunce presentate attestano il nesso causale tra la condotta della parte ricorrente e il danno da truffa, confermando l'estraneità dell'istituto. Viene contestata la mancanza delle più elementari regole di prudenza, definendo la frode priva di sofisticatezza e basata sulla credulità dell'utente.

Le operazioni contestate sono identificate come giroconti verso un rapporto intestato alla stessa parte ricorrente presso un altro istituto, circostanza che conferisce legittimità apparente agli spostamenti. L'apertura di un conto all'insaputa della parte ricorrente non è provata e sarebbe comunque conseguenza della consegna volontaria di documenti e informazioni ai truffatori. I trasferimenti, avvenuti in un arco di 2 mesi, risultano coerenti con una normale gestione del conto e rientrano nel concetto di operazioni autorizzate, escluse dalle tutele specifiche della PSD2. L'intermediario precisa che i bonifici sono stati regolarmente contabilizzati e autenticati tramite PIN in app, senza malfunzionamenti o reset delle credenziali.

L'assenza di allegazioni puntuali impedirebbe inoltre lo sviluppo di ulteriori argomentazioni sull'onere della prova. L'intermediario ipotizza che, se la parte ricorrente nega l'autorizzazione, debba aver ceduto il telefono insieme alle credenziali. La richiesta di rimborso è quindi considerata un tentativo di recuperare somme perse per imprudenza, tanto che la parte ricorrente, conscia dell'identità dei destinatari, aveva inizialmente chiesto la restituzione ai sedicenti operatori. In conclusione, non emergerebbero elementi per configurare una responsabilità dell'intermediario.

Per questi motivi l'intermediario chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto ed in diritto.

In sede di repliche parte ricorrente, richiamati i propri scritti, rileva preliminarmente che le controdeduzioni dell'intermediario non risultano sottoscritte digitalmente e riportano un numero di ricorso errato. Segnala inoltre incongruenze temporali tra la ricezione della PEC e la data indicata per il deposito. Contrariamente a quanto eccepito, la parte ricorrente sostiene di aver fornito una descrizione puntuale della cronologia e della dinamica fraudolenta, evidenziando come sia stata vittima di un'articolata truffa basata su artifici idonei a indurre in errore l'utente. Viene ribadito che non è avvenuta alcuna comunicazione consapevole di credenziali a terzi né violazioni delle regole di sicurezza. La parte ricorrente sottolinea che l'importo elevato delle operazioni avrebbe dovuto attivare meccanismi di controllo rafforzato da parte dell'intermediario, la cui documentazione non consentirebbe di verificare la corrispondenza tra sessioni di accesso e parametri di rischio antifrode.

Lamentando la mancata adozione di misure preventive idonee, la parte ricorrente insiste per l'accoglimento del ricorso e richiede la riunione con i altri due ricorsi da lei presentati nei confronti di differenti intermediari. Parte ricorrente allega anche una serie di documenti inerenti ad uno di tali due ricorsi presentato contro un diverso intermediario.

L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, controreplica definendo del tutto inconferenti e prive di incidenza sostanziale le doglianze relative alla mancanza di firma digitale, all'errore nel numero di ricorso e alle tempistiche di deposito. Nel merito, sostiene che le repliche della parte ricorrente contengano una dichiarazione confessoria circa l'esecuzione consapevole delle operazioni, fatto che renderebbe inapplicabile la disciplina di tutela prevista dalla PSD2.

L'intermediario ribadisce che, qualora la parte ricorrente non avesse autorizzato personalmente i bonifici, ciò presupporrebbe comunque la comunicazione delle credenziali a terzi. Viene inoltre contestata la natura "sofisticata" della truffa, riconducendola allo schema ampiamente noto del *fake trading*. Infine, l'intermediario evidenzia che la parte ricorrente non può considerarsi un'utente inesperta, essendo abitualmente avveza a disporre operazioni di importo significativo e investimenti, circostanza che avrebbe dovuto indurre a una maggiore cautela.

DIRITTO

In via preliminare occorre esaminare la richiesta di parte ricorrente, formulata in sede di repliche, di trattazione congiunta del presente ricorso con altri due che inerenti la medesima vicenda in quanto sussisterebbe *"identità di fatti e nesso causale unitario"*. In proposito l'ABF ha più volte avuto modo di chiarire che la riunione può disporsi nelle *«ipotesi in cui, oltre all'identità delle parti e della causa petendi, i ricorsi presentino elementi tali da determinare una oggettiva impossibilità di trattazione separata»* (così Collegio di Milano, decisioni n. 2582/2025 e n. 3991/2024; nonché, *ex multis*, Collegio di Napoli decisione n. 5291/2024; Collegio di Roma, decisione n. 8003/2023; Collegio di Palermo, decisioni n. 11578/2023e n. 12390/2020). Nel caso di specie, tuttavia i ricorsi non hanno comunanza né di parti né di causa petendi, ragion per cui non si rende necessaria la riunione.

Sempre in sede di repliche, parte ricorrente contesta quelle che, a sue dire, sarebbero alcune anomalie formali con riferimento alle controdeduzioni depositate dall'intermediario, attinenti alla mancata sottoscrizione digitale delle controdeduzioni e a presunte incoerenze sulla tempistica di deposito delle stesse. Il Collegio in proposito constata che il ricorso è stato trasmesso all'intermediario in data 22/12/2025 e che le sue controdeduzioni sono state trasmesse e ricevute in data 20/02/2026, pertanto – tenuto conto della sospensione dei termini del procedimento dal 23 dicembre al 6 gennaio – entro il 45° giorno previsto dalle Disposizioni ABF. Per quanto attiene alla mancata sottoscrizione digitale delle controdeduzioni, il Collegio constata che non vi sono dubbi circa la riconducibilità delle stesse all'intermediario convenuto, dal momento che risultano provenire, per il tramite del Conciliatore Bancario Finanziario, dall'indirizzo di posta elettronica certificata dell'intermediario.

Tanto chiarito, il presente ricorso concerne la domanda di rimborso della parte ricorrente relativa a quattro operazioni di bonifico disconosciute come fraudolente per l'importo complessivo di € 72.000,00. Nello specifico, le transazioni sono state eseguite il 24/07/2025 alle ore 10:53 per € 15.000,00 e alle ore 11:01 per € 32.000,00, e successivamente il 04/08/2025 alle ore 15:45 per € 15.000,00 e alle ore 15:48 per € 10.000,00.

Dalle dichiarazioni rese dalla parte ricorrente nella denuncia risulta che la stessa abbia effettuato l'iscrizione presso un sito di investimenti on-line, asseritamente riconducibile a un noto marchio, compilando una scheda con i propri dati personali, inviando la foto del documento di identità ed eseguendo un bonifico di € 240,00, operazione che non è oggetto di contestazione. In seguito, veniva contattata più volte da sedicenti broker e sollecitata a eseguire ulteriori bonifici, richieste alle quali si è sempre opposta. Nel mese di agosto 2025, a seguito di un controllo del proprio conto corrente, notava la sottrazione di quasi tutti i risparmi. In particolare, verificava l'esecuzione di molteplici bonifici da due conti correnti, uno incardinato presso l'intermediario convenuto e l'altro presso un diverso intermediario (convenuto in altro ricorso presentato) verso un terzo conto corrente a lei formalmente intestato presso un terzo istituto (convenuto nell'ulteriore ricorso presentato), conto che presumibilmente potrebbe essere stato aperto dai truffatori e non dalla parte ricorrente.

Le operazioni contestate sono regolate dal D.lgs. 27/01/2010 n. 11, che recepisce la normativa comunitaria sui servizi di pagamento e il Provvedimento attuativo della Banca d'Italia del 05/07/2011. Secondo i principi della strong customer authentication (SCA), l'onere probatorio è suddiviso in due passaggi fondamentali: l'intermediario deve innanzitutto provare l'autenticazione, la corretta registrazione e la contabilizzazione delle operazioni, nonché l'assenza di malfunzionamenti. La SCA richiede l'uso di almeno due fattori indipendenti tra conoscenza, inerenza e possesso, necessari sia per l'accesso al conto che per l'esecuzione dei singoli pagamenti. In secondo luogo, spetta sempre all'intermediario dimostrare i fatti che integrano la colpa grave della parte ricorrente, unica condizione insieme al dolo per imputarle le conseguenze dell'uso fraudolento dello strumento. La giurisprudenza arbitrale ritiene che la negligenza della parte ricorrente sia rilevante solo se l'intermediario prova l'osservanza del sistema SCA e la predisposizione di alert; inoltre, un concorso causale parziale della parte ricorrente (in fase dispositiva e/o autorizzativa) non rende la transazione autorizzata, poiché la normativa speciale (PSD2 e disposizioni di recepimento), prescindendo dalla nozione civilistica di "consenso", dispone che quest'ultimo dev'essere prestato nella forma convenuta tra il pagatore stesso e il PSP. Resta ovviamente ferma la possibilità di valutare in concreto se l'utente abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto agli obblighi di cui all'art. 7 con dolo o colpa grave, ai sensi dell'art. 12 D.lgs. 11/2010.

Dalle dichiarazioni rese in sede di denuncia, emerge che la parte ricorrente ha effettuato l'iscrizione a un portale di investimenti online, apparentemente riconducibile a un marchio noto, fornendo i propri dati personali, la copia del documento d'identità e disponendo un primo bonifico di € 240,00 (operazione non oggetto di contestazione). Nonostante le successive e ripetute sollecitazioni da parte di sedicenti broker per l'esecuzione di ulteriori versamenti, la cliente ha dichiarato di aver sempre opposto un netto rifiuto. La scoperta della frode è avvenuta nell'agosto 2025 quando, a seguito di una verifica sul rapporto, la parte ricorrente ha riscontrato la sottrazione di quasi totalità dei propri risparmi.

Nello specifico, è emerso che erano stati disposti molteplici bonifici a valere su due conti correnti: uno presso l'intermediario convenuto e l'altro presso un diverso istituto (oggetto di altro ricorso). Tali somme sono state convogliate verso un terzo conto corrente, falsamente intestato alla stessa parte ricorrente, aperto presso un ulteriore intermediario (coinvolto nel terzo ricorso presentato).

In proposito va precisato che il Collegio di Coordinamento (decisione n. 8671/2024), è intervenuto sulla questione dell'applicabilità dell'art. 10-bis del D.lgs. n. 11/2010 (obbligo di SCA) in merito alle cosiddette "operazioni di costituzione della provvista", ovvero quegli spostamenti di denaro preliminari e necessari all'esecuzione dei pagamenti finali verso i terzi frodatori. Il Collegio ha sancito il seguente principio di diritto: «I pagamenti da e verso lo stesso utente titolare di diversi conti accesi presso lo stesso intermediario possono essere sottratti all'obbligo della SCA anche nell'ipotesi in cui essi abbiano costituito la provvista necessaria per la realizzazione di successive operazioni fraudolente».

Il Collegio procede quindi ad esaminare la prova dell'autenticazione forte dell'intermediario in tutte le fasi in cui si sono realizzate le operazioni contestate.

Quanto alla prova della SCA con riferimento alle azioni antecedenti all'esecuzione delle operazioni eseguite in data 24/07/2025 dalle evidenze in atti emerge che l'accesso all'area riservata – avvenuto alle ore 10:50 - si è perfezionato tramite l'App installata sul device di parte ricorrente (elemento di possesso) con inserimento della password (elemento di conoscenza). Quanto alla prova della SCA con riferimento alle azioni antecedenti all'esecuzione delle operazioni eseguite in data 04.08.2025 dalle evidenze in atti emerge che l'accesso all'area riservata – avvenuto alle ore 15:42 - si è perfezionato tramite l'App installata sul device di parte ricorrente (elemento di possesso) con inserimento della password (elemento di conoscenza). Può dunque ritenersi provata la SCA con riferimento alle fasi di login.

In merito alla prova della SCA per l'esecuzione delle operazioni contestate, l'intermediario precisa che l'autorizzazione è avvenuta tramite l'inserimento del PIN dispositivo della cliente. Tale inserimento ha attivato il token software integrato nell'App, che ha generato un OTP silente inviato ai sistemi dell'intermediario per la validazione. Inoltre, per le prime disposizioni del 24/07/2025, l'intermediario ha attivato un ulteriore livello di sicurezza, richiedendo l'inserimento di un OTP inviato via SMS parlante, giustificato dal fatto che l'IBAN e il beneficiario non erano mai stati utilizzati in precedenza. Solo dopo l'inserimento e la verifica di tali codici da parte dell'utente, il sistema ha proceduto all'esecuzione dei bonifici. Per le successive operazioni del 04/08/2025, l'intermediario riferisce di aver seguito il medesimo schema autorizzativo, omettendo tuttavia il secondo controllo via SMS poiché il beneficiario e l'IBAN erano ormai considerati già verificati e censiti dal sistema. Secondo quanto riferito dall'intermediario l'autenticazione è avvenuta tramite token sbloccato con codice PIN, che avrebbe generato un codice OTP silente validato dai sistemi dell'intermediario ("conoscenza" del PIN e "possesso" - OTP), a seguito del quale sarebbe stato inviato un codice OTP via SMS.

Ciò posto, il Collegio constata che dalle evidenze in atti:

- a) risulta un login prodromico del 24/07/2025, alle ore 10:50 per le operazioni eseguite alle ore 10:53 e alle ore 11:01. Dopodiché risulta l'avvenuta generazione dell'OTP silente generato da App, effettuato nella stessa sessione di login aperta con le modalità sopra descritte e la sua validazione. È inoltre rinvenibile la generazione e validazione del codice OTP inviato via SMS parlante, dato che l'IBAN ed il beneficiario non erano stati precedentemente utilizzati dalla parte ricorrente;
- b) risulta un login prodromico del 04/08/2025 alle ore 15:42 per le operazioni alle ore 15:45 e alle ore 15:48. Dopodiché risulta l'avvenuta generazione dell'OTP silente generato da App, effettuato nella stessa sessione di login aperta con le modalità sopra descritte e la sua validazione.

Al riguardo, pur se non chiaramente esplicitato dall'intermediario, dalla documentazione versata in atti e dall'analisi della cronologia degli accadimenti, il Collegio ritiene fondato supporre che i codici OTP necessari per l'autenticazione delle operazioni di pagamento siano stati generati nelle due medesime sessioni di accesso all'area riservata della cliente precedentemente autorizzate tramite SCA, rispettivamente alle ore 10:50 per l'esecuzione dei primi due bonifici del 24/07/2025 e alle ore 15:42 per l'esecuzione dei due bonifici del 04/08/2025. Ratione per cui si può ritenere, in conformità con quanto chiarito dall'EBA (cfr. Q&A EBA ID 2018_4141), che il fattore della conoscenza costituito dall'inserimento delle credenziali statiche sopra citate possa validamente costituire il primo fattore di autenticazione anche per tali operazioni (cfr. *ex multis* Collegio di Milano, decisioni, n. 4161/2026, n. 1212/2025 e n. 9002/2024).

Il Collegio, ritenuta provata la SCA, in relazione a tutti i singoli passaggi esaminati, procede a verificare se parte ricorrente abbia agito con colpa grave e se vi sia stato un concorso di colpa da parte dell'intermediario.

In proposito il Collegio osserva che parte ricorrente non ha fornito dettagli sulle modalità di esecuzione dei singoli pagamenti, limitandosi a riferire di aver appreso delle operazioni fraudolente solo consultando l'estratto conto. In sede di denuncia, parte ricorrente ha però dichiarato di essersi iscritta, nel dicembre 2024, ad un sito di investimenti online compilando una scheda con i propri dati, inviando copia del documento di identità ed effettuando un bonifico di € 240,00. Ora, sebbene tali affermazioni spieghino come i malfattori abbiano potuto aprire un conto a nome della parte ricorrente presso un diverso intermediario, restano incertezze sulle modalità dei pagamenti sconosciuti. Ebbene, le mancate allegazioni della parte ricorrente circa le circostanze della frode costituiscono elementi da cui il Collegio può desumere la colpa grave della stessa (cfr. Collegio di Milano, decisioni n. 8118 /2024 e n. 10876/2022). Inoltre, si osserva che parte ricorrente ha dichiarato di aver interloquito con sedicenti broker che l'hanno contattata dai numeri *347, *964, *010 e *055, nessuno dei quali, però, riconducibile all'intermediario.

Per quanto concerne la condotta dell'intermediario il Collegio constata che per tutte le operazioni esaminate non sussistono gli indici di anomalia/rischio frode di cui al D.M. 112/2007, ossia: (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 indici 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. L'intermediario ha anche eseguito un tentativo di recall che però non ha sortito l'esito sperato in considerazione della natura istantanea dei bonifici.

Per questi motivi il Collegio, ritenuta provata la SCA e constatata la colpa grave di parte ricorrente e l'assenza di responsabilità in capo all'intermediario nella causazione del danno, ritiene il ricorso non meritevole di accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE