

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(BA) 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) SCARANO

Seduta del 14/05/2026

FATTO

Il ricorrente espone di aver ricevuto in data 25.08.2025 una telefonata proveniente da un numero fisso riconducibile alla filiale di Livorno dell'intermediario. Il sedicente operatore telefonico lo informava della presunta esecuzione di pagamenti non autorizzati a favore di una Sig.ra K*R* per un importo complessivo di € 4.500,00. Dopo aver negato di aver disposto alcun pagamento, il ricorrente riferisce di aver ricevuto alcuni SMS provenienti da un numero riconducibile all'intermediario (800**) e, successivamente, da un numero di cellulare (354***). I messaggi indicavano che il conto si trovava in modalità "pronto rimborso" e che era stata sospesa un'operazione di € 4.500,00. Il sedicente operatore comunicava che era probabilmente in corso un tentativo di frode e indicava le procedure da seguire per completare il rimborso della somma, consistenti nell'accedere all'app di *mobile banking* e procedere alla sua disinstallazione. Eseguita tale operazione, il sedicente operatore suggeriva di reinstallare l'app e richiedeva la comunicazione di alcuni codici di accesso. Il ricorrente, insospettitosi, non comunicava tali codici, ma contattava la propria filiale. L'operatore della filiale lo informava che era vittima di una truffa e che risultava essere stato disposto un bonifico di € 4.500,00 dal suo conto. Il ricorrente riferisce di aver chiesto alla banca, dapprima telefonicamente e successivamente recandosi di persona in filiale,

la revoca del bonifico, ma che gli veniva risposto che il pagamento risultava già eseguito. In data 25.08.2025 presentava denuncia ai Carabinieri e inoltrava reclamo all'intermediario, che tuttavia respingeva la domanda di rimborso. Il ricorrente contesta l'illegittimità del rifiuto, sostenendo che si è trattato di una truffa sofisticata riconducibile all'*ID caller spoofing*, nella quale il numero chiamante era falsificato in modo da apparire coincidente con quello ufficiale della filiale dell'intermediario. Deduce altresì la mancata adozione di un sistema di SMS *alert*. Segnala inoltre la ricorrenza di molteplici indici di anomalia dell'operazione: obbligo di verifica antiriciclaggio in capo all'intermediario, importo considerevole rispetto alle entrate mensili e alle movimentazioni abituali, destinazione del pagamento a un beneficiario del tutto nuovo, causale del bonifico «Ch7 ch6» all'evidenza sospetta. Il ricorrente conclude chiedendo il rimborso integrale dell'importo di € 4.500,00, oltre alle spese di presentazione del ricorso pari ad € 20,00 e, in subordine, nel caso in cui si ritenesse l'operazione autorizzata, accertati i gravi inadempimenti dell'intermediario, la condanna al pagamento di tali somme a titolo di risarcimento danno.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, eccepisce che l'operazione di bonifico è stata eseguita direttamente dalla parte ricorrente, seppur indotta con l'inganno dai truffatori e seguendo le indicazioni impartite dal sedicente operatore, come dallo stesso affermato nella denuncia alle autorità. Sostiene pertanto che l'operazione deve essere qualificata come autorizzata, con conseguente inapplicabilità della disciplina di protezione prevista dal D.lgs. n. 11/2010 e dalla direttiva PSD2. In via subordinata, afferma che l'operazione è stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata, essendo stata posta in essere con il corretto inserimento delle credenziali del cliente. Rileva altresì che, trattandosi di bonifico eseguito in favore di un beneficiario avente conto corrente presso la medesima banca, il pagamento avviene in tempo reale e non è annullabile. Rappresenta di essersi tempestivamente attivato per far bloccare la somma sul conto del beneficiario, con esito tuttavia negativo, stante il pressoché immediato prelievo ATM della quasi integrale somma accreditata. Quanto alla presunta anomalia dell'operazione, sostiene l'insussistenza di un obbligo di monitoraggio in capo all'intermediario e che l'indicazione di beneficiari mai utilizzati, IBAN sconosciuti, importi elevati e causali generiche non possono costituire, di per sé, indici di anomalia in assenza di ulteriori elementi caratterizzanti la singola fattispecie. Conclude chiedendo il rigetto del ricorso.

Il ricorrente, in sede di repliche, eccepisce la mancata prova dell'autenticazione forte da parte dell'intermediario. Contesta altresì che l'informativa relativa all'esecuzione immediata dei bonifici sulla stessa banca, presente in Internet Banking e in APP, non ha alcuna valenza contrattuale e, come tale, è inidonea a regolare i rapporti tra le parti. Rileva che l'intermediario non ha dimostrato il presunto prelievo immediato della somma bonificata da parte del beneficiario. Solleva, infine, una contestazione relativa all'inosservanza della normativa antiriciclaggio da parte dell'intermediario, con riferimento agli obblighi di adeguata verifica rispetto all'intestatario del conto beneficiario dall'accredito del bonifico.

L'intermediario, con le controrepliche, ribadisce l'inapplicabilità della disciplina PSD2, affermando che l'operazione è stata disposta dallo stesso cliente e che la documentazione prodotta è idonea a dimostrare l'autenticazione forte. Precisa che il mascheramento del numero del chiamante (c.d. *spoofing*) è una truffa di assai facile realizzazione. Sostiene l'irrelevanza del vizio del consenso, posto che un consenso viziato è pur sempre un consenso secondo le categorie del diritto civile. Chiarisce che non per tutti i bonifici è possibile richiedere la revoca (ad esempio per i bonifici istantanei o per i

bonifici effettuati tra clienti della stessa banca) e allega evidenza relativa al prelievo allo sportello delle somme da parte del beneficiario. Ribadisce, infine, la propria conformità alla normativa antiriciclaggio.

DIRITTO

L'operazione contestata rientra nell'ambito di applicazione del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13.01.2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno e alla disciplina in materia di strong customer authentication (SCA).

Deve infatti essere disattesa l'eccezione dell'intermediario secondo cui il bonifico disconosciuto è stato materialmente disposto dalla parte ricorrente, ancorché su istruzione di un frodatore, con conseguente inapplicabilità del regime di cui al D.lgs. n. 11/2010.

La documentazione in atti, infatti, non consente di affermare la natura pienamente autorizzata dell'operazione. La denuncia del ricorrente contiene la dichiarazione di aver “eseguito le operazioni richiest[e] dall'operatore”, espressione generica dalla quale non si evince in maniera univoca se il ricorrente abbia compiuto in piena autonomia dispositiva tutti i passaggi dell'operazione di pagamento ovvero se il suo apporto causale nella fase dispositiva e autorizzativa sia stato soltanto parziale. Al contempo, negli atti del presente procedimento, il ricorrente disconosce espressamente l'operazione come da sé eseguita.

Pertanto, in ossequio all'orientamento consolidato dei Collegi ABF secondo cui soltanto quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore, con pieno controllo della fase dispositiva e autorizzativa, la stessa deve considerarsi autorizzata — con conseguente inapplicabilità del regime di protezione della PSD2 — e deve nel caso di specie procedersi all'esame della prova di autenticazione. Ai sensi dell'art. 10 del D.lgs. n. 11/2010, è onere dell'intermediario provare che l'operazione contestata sia stata correttamente autenticata, registrata e contabilizzata e che non vi siano stati malfunzionamenti dei sistemi; solo successivamente spetta all'intermediario provare dolo o colpa grave in capo all'utilizzatore (Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019).

Con riferimento alla SCA, le fonti normative sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'art. 10 bis del D.lgs. n. 11/2010, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato UE 2018/389, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi dell'EBA (v. in particolare parere dell'EBA del 21 giugno 2019). Nello specifico, l'autenticazione forte è richiesta quando il cliente: 1) accede al suo conto di pagamento online; 2) dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3) effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. La SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza; inerenza; possesso. Gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

Nel caso di specie, l'operazione contestata consiste in un bonifico ordinario di € 4.500,00 eseguito in data 25.08.2025 alle ore 12:26 con causale “Ch7 ch6”.

Dalle evidenze informatiche prodotte dall'intermediario risulta che in data 25.08.2025, alle ore 12:22:31, l'app di mobile banking è stata acceduta dal device del ricorrente (identificato univocamente dall'UID ***3367, attivo sul telefono del cliente da data antecedente ai fatti) mediante PIN (fattore di conoscenza) e biometria-impronta digitale (fattore di inerenza). Il bonifico contestato di € 4.500,00, eseguito alle ore 12:26, risulta autorizzato tramite fattore biometrico (fattore di inerenza) e utilizzo del

medesimo device certificato (fattore di possesso). Riguardo quest'ultimo, è dimostrato che si tratta dello stesso apparecchio dal quale è stato effettuato pochi minuti prima l'accesso all'APP (cfr. dicitura "Controllo stato applicativo – Device Genuino") ed anche i LOG relativi al bonifico riportano evidenza del codice "UID" che identifica univocamente il device del cliente utilizzato per l'accesso pochi minuti prima (UID: ***3367).

Sulla base delle evidenze prodotte, il Collegio ritiene pertanto assolto l'onere probatorio in ordine alla corretta autenticazione, registrazione e contabilizzazione dell'operazione e all'assenza di malfunzionamenti dei sistemi (cfr. per caso analogo, Collegio di Milano, decisione n 790/2026).

Accertata la SCA, il Collegio procede alla valutazione della condotta della parte ricorrente ai sensi dell'art. 12 del D.lgs. n. 11/2010, che impone all'utilizzatore di adottare tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate.

Secondo quanto dichiarato dal cliente, la truffa ha avuto origine da una chiamata fraudolenta proveniente dal numero fisso 05**, riconducibile alla filiale di Livorno dell'intermediario. A dimostrazione, il ricorrente produce evidenza del registro chiamate e dei recapiti della filiale pubblicizzati sul sito della banca, da cui risulta la corrispondenza dei numeri di telefono, con la precisazione che quello riportato nel registro chiamate risulta, preceduto dal prefisso +39. Risultano successivamente recapitati al cliente SMS truffaldini riferiti alla presunta necessità di effettuare un bonifico in "modalità pronto rimborso", con successiva comunicazione di "SOSPESA OPERAZIONE DEL VALORE DI 4500 EURO". Uno dei due messaggi riporta in intestazione la dicitura "80057*****", con una "O" al posto dello "0", a simulare un numero dell'intermediario deputato al blocco delle carte. L'altro SMS proviene invece da una comune utenza cellulare. Entrambi i messaggi risultano privi di punteggiatura e con errori/formulazione grossolana (es. "modalità", "italia" in minuscolo).

Dall'insieme delle evidenze, è possibile dedurre che il cliente sia stato vittima di una truffa insidiosa riconducibile alla categoria del c.d. ID caller spoofing, nella quale il numero del chiamante appare coincidente con quello ufficiale dell'intermediario. Tale tipo di truffa è considerato come potenzialmente più decettivo rispetto al comune phishing o vishing, che si ritiene possa essere contrastato con l'uso di una diligenza minima, in considerazione della sua diffusione e della sua generalmente scarsa idoneità a trarre in inganno i clienti. Non basta, tuttavia, il ricorrere di una tecnica più sofisticata per escludere profili di colpa grave del cliente, potendo questi sussistere, in presenza indici di non autenticità riconoscibili, come nel caso di specie - quali la sostituzione della lettera «O» alla cifra «0» nel numero mittente, l'assenza di punteggiatura e la formulazione grossolana dei messaggi, la provenienza di uno degli SMS truffaldini da una comune utenza cellulare non riconducibile all'intermediario - nonché di un atteggiamento di cooperazione attiva (seppure inconsapevole) alla frode. In tali casi, sussistendo profili di colpa grave dell'utente, la cui assenza soltanto consentirebbe di accogliere pienamente la domanda, la responsabilità va ripartita tra l'intermediario e la parte ricorrente (v. ex multis Collegio di Milano, decisione n. 2184 del 07.03.2023, decisione n. 3819 del 20.04.2023 e da ultimo, decisione n. 8445 del 23.09.2025).

Con riferimento a predicate ulteriore responsabilità dell'intermediario, quanto alla dedotta violazione della normativa antiriciclaggio, il Collegio ritiene che la contestazione del ricorrente non sia sostenuta da elementi probatori specifici idonei a dimostrare il nesso di causalità tra la presunta violazione degli obblighi di adeguata verifica rispetto all'intestatario del conto beneficiario dall'accredito del bonifico e il danno da lui subito (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 2890/2025). Infatti, nelle fattispecie diverse dal

furto di identità, non verificatosi nel caso in esame, sussiste carenza di nesso di causalità tra l'astratta violazione della normativa e il danno cagionato dalla volontaria esecuzione di un bonifico a seguito di raggiri. E' stato chiarito che "un orientamento della giurisprudenza dell'ABF ha ricondotto la responsabilità, quantomeno parziale, degli intermediari alla violazione degli obblighi di adeguata verifica della clientela, in relazione ai danni subiti dai clienti in fattispecie connesse a fenomeni di furto di identità, dove l'intestazione del conto a un determinato soggetto costituiva un elemento determinante nell'ambito della dinamica truffaldina (...). Tuttavia, tale orientamento non è applicabile al caso di specie, poiché le modalità di raggiri impiegate ai danni della ricorrente ... non rientrano inequivocabilmente nella fattispecie delle frodi informatiche tramite furto d'identità. Com'è stato osservato in decisioni su casi analoghi a quello di specie, occorre rilevare l'insussistenza di un nesso causale tra l'asserito inadempimento degli obblighi di adeguata verifica della clientela e il danno subito da parte ricorrente (si veda Collegio di Torino, decisione n. 12845 del 2024; Collegio di Roma, decisione n. 11982 del 2024). In concreto, sulle dinamiche della truffa in oggetto non incide il profilo della corretta identificazione del truffatore da parte della banca al momento dell'apertura del conto." (Collegio di Milano, decisione n.11447/25 del 24.12.2025).

Quanto alla questione della revoca del bonifico, l'intermediario ha dimostrato che si tratta di bonifico eseguito in favore di un beneficiario avente conto corrente presso la stessa banca. Sui c.d. bonifici "banca su banca", l'art. 23, comma 2, del D.lgs. n. 11/2010 impone che l'importo sia messo a disposizione del beneficiario nella stessa giornata operativa di ricezione dell'ordine: "Purché non vi sia conversione valutaria o vi sia conversione valutaria tra euro e la valuta di uno Stato membro ovvero tra le valute di due Stati membri, il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario assicura che l'importo dell'operazione di pagamento sia a disposizione del beneficiario non appena tale importo è accreditato sul conto del prestatore medesimo, ovvero nella stessa giornata operativa di ricezione dell'ordine di pagamento per i pagamenti gestiti da un unico prestatore di servizi di pagamento." In questi casi, pertanto, il bonifico non può essere annullato (cfr. Collegio di Palermo, decisione n. 11305 del 28.10.2024). La circostanza che l'intermediario abbia tentato, pur senza esito, il blocco delle somme accreditate non configura ulteriori profili di responsabilità, tenuto conto delle caratteristiche dell'operazione.

Rispetto, infine, agli indici di anomalia invocati dal ricorrente, come noto, la necessità che gli intermediari operanti nel settore si dotino di sistemi di monitoraggio capaci di intercettare elementi sintomatici di un rischio di frode rispetto a operazioni c.dd. sospette si evince dalle indicazioni contenute nel D.M. 30 aprile 2007, n. 112, adottato in attuazione della legge 17 agosto 2005, n. 166 (recante "Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento"). Secondo l'orientamento condiviso tra i Collegi, i principi del D.M. 112/2007 non hanno un valore precettivo diretto in materia di disconoscimento di operazioni non autorizzate. 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, i supposti elementi individuati dal ricorrente - inserimento di un beneficiario mai utilizzato, l'IBAN sconosciuto e la causale generica - non costituiscono di per sé indici di anomalia. Quanto alle movimentazioni storiche, il ricorrente produce evidenza soltanto dell'estratto conto al 30.09.2025, da cui risultano nel trimestre di competenza, spese nell'ordine delle decine -

poche centinaia di euro, senza operazioni in uscita di importo paragonabile a quello del bonifico disconosciuto. Si tratta tuttavia di evidenza insufficiente a dimostrare una operatività del rapporto tale da configurare soglie di anomalia che consentano, secondo un criterio di ordinaria diligenza professionale, un autonomo obbligo di blocco del bonifico contestato.

Alla luce di quanto precede, accertato il carattere insidioso della tecnica di ID caller spoofing impiegata dai frodatori che hanno agito sui canali di comunicazione ufficiali del prestatore dei servizi di pagamento e, dall'altro, il comportamento del ricorrente che, pur non avendo comunicato i codici richiesti, ha nondimeno eseguito il bonifico su istruzione del frodatore, non avvedendosi degli indizi di non autenticità degli SMS ricevuti, nonché escluse ulteriori ipotesi di responsabilità concorrente dell'intermediario, il Collegio ritiene che sussistono profili di colpa grave dell'utente e che questi abbiano inciso per il 50% sulla causazione del fatto dannoso. Ne consegue il riconoscimento alla parte ricorrente della metà della somma indebitamente sottratta, pari ad € 2.250,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 2.250,00.

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