

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	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 26/11/2025

### FATTO

Il cliente, unitamente alla moglie intervenuta nel ricorso, in proprio e qualità di legale rappresentante della Società ricorrente, afferma che/di:

- intrattenere con l'intermediario convenuto il conto corrente n. \*228 intestato alla Società ricorrente e il conto corrente n. \*107 cointestato a lui stesso e alla moglie sig.ra L. B.;
- il giorno 06/05/2025, mentre si trovava al mattino in auto con alcuni colleghi, si avvedeva di aver ricevuto, alle ore 13:37 del giorno precedente, un SMS contenente nel testo la denominazione di un intermediario terzo, l'avviso di una transazione (€ 849,00) realizzata sul proprio conto e l'invito a contattare un numero di utenza fissa nel caso di mancato riconoscimento dell'operazione stessa;
- alle ore 9:30, preoccupato, chiamava il numero contenuto nel messaggio e nel corso della conversazione un presunto funzionario della Polizia Postale gli chiedeva di compiere alcune verifiche sul suo conto corrente per presunte anomalie;
- l'interlocutore, nell'informarlo di una presunta truffa in atto, lo induceva ad accedere all'applicazione di *home banking* e a seguire una serie di istruzioni, che gli dettava telefonicamente (IBAN, cifre e causali), per l'esecuzione di alcune operazioni;

- persuaso della “bontà” dell’interlocutore, in ragione della professionalità e prontezza delle risposte avute nel corso “dell’ampia gamma di procedure svolte, sempre accompagnate da spiegazioni convincenti”, seguiva scrupolosamente le istruzioni a lui impartite;
- la telefonata si protraeva per circa quattro ore concludendosi alle ore 13:30;
- al termine della telefonata, prendeva immediatamente contatti con la propria banca e in tale occasione apprendeva di essere stato vittima di truffa e che il frodatore aveva effettuato n. 7 bonifici istantanei per complessivi € 50.240,00 di cui:
  - i. sul conto aziendale n. \*228, n. 6 bonifici istantanei per complessivi € 48.740,00 disposti a favore di cinque beneficiari sconosciuti;
  - ii. sul conto familiare n. \*107 un bonifico istantaneo di € 1.500,00;
- nei giorni successivi denunciava l’accaduto alle Autorità competenti, provvedeva al disconoscimento delle operazioni e avanzava il reclamo;
- con comunicazione del 13/05/2025 la banca negava il rimborso della somma sottratta.
- Il cliente contesta quindi che/di:
  - nel caso di specie, trattandosi di frode sofisticata, non possono imputarsi a suo carico né dolo, né colpa grave;
  - ricade sull’intermediario l’obbligo di adottare presidi di sicurezza atti a verificare in tempo reale la presenza dei c.d. indici di frode;
  - assume rilievo il fatto che in precedenza (ossia dal 01/0/2025 sino alla data della truffa) su entrambi i due conti correnti non risultano mai addebitati bonifici del tipo “Istantaneo” e di importi così elevati verso destinatari sconosciuti;
  - sul conto aziendale risulta infatti la pregressa assoluta ripetitività di bonifici disposti per pagare mensilmente i dipendenti e fornitori;
  - ciò rappresenta uno schema di spesa o di comportamento anomalo del pagatore oltre che uno scenario di frode noto;
  - nonostante il conto familiare sia cointestato e su quello aziendale siano operative altre deleghe ad operare i contestatari e co-delegati non hanno ricevuto alcuna notifica delle operazioni che venivano svolte e non hanno potuto quindi intervenire.

Il ricorrente chiede il rimborso della perdita subita per € 50.240,00.

L’Intermediario, riportato il fatto, afferma che il ricorso va rigettato in quanto infondato in fatto e diritto per le seguenti motivazioni:

- per stessa ammissione di parte ricorrente - come si evince inequivocabilmente dal contenuto di quanto dichiarato in sede di denuncia, alla quale è da attribuirsi natura confessoria - i bonifici sono stati effettuati ed autorizzati personalmente da controparte, sebbene a seguito di un raggio orchestrato da terzi;
- l’ammissione del cliente di aver dato seguito alle istruzioni ricevute risulta assorbente rispetto alla verifica dell’evento dannoso, avendo lo stesso vanificato, con la propria condotta connotata da colpevole credulità, qualsivoglia meccanismo di sicurezza predisposto dalla banca;
- è pacifico e mai contestato che vi sia stato il consenso del ricorrente nell’esecuzione dei pagamenti in contestazione;
- secondo consolidato orientamento dell’ABF tali operazioni devono considerarsi come autorizzate, di conseguenza nel caso di specie non trova applicazione la disciplina dettata in materia di autenticazione ed esecuzione delle operazioni, non essendo necessario fornire prova della corretta esecuzione delle stesse;

- la presenza del consenso di controparte esclude anche una qualunque responsabilità della banca che si è limitata ad eseguire le disposizioni del cliente;
- la truffa non può qualificarsi come attacco sofisticato in quanto l'SMS ricevuto dal cliente, proveniente da un numero di cellulare generico, risulta intestato ad un terzo intermediario e privo di qualsiasi collegamento che potesse ricondurlo a messaggi genuini della banca;
- inoltre, il numero da ricontattare indicato nel messaggio civetta era già pubblicamente segnalato come fraudolento già dal mese di aprile 2025, di conseguenza sarebbe bastata una semplice verifica online per comprendere l'inattendibilità dello stesso e scongiurare la truffa;
- il comportamento del cliente, che ha dato seguito, per circa quattro ore, alle indicazioni di un soggetto sconosciuto, effettuando operazioni bancarie su istruzione telefonica, appare oggettivamente imprudente e tale da integrare profili di negligenza grave;
- la normativa vigente non prevede un obbligo dell'intermediario di monitorare preventivamente le operazioni, così come anche confermato dalle decisioni ABF;
- la molteplicità dei conti coinvolti, l'eterogeneità dei beneficiari e la concentrazione temporale delle operazioni oggetto di controversia non integrano, in assenza di altri elementi specifici, un obbligo per l'intermediario di intervenire per bloccare i pagamenti.

L'intermediario sottolinea inoltre che parte ricorrente non ha subito una perdita complessiva di € 50.240,00 come indicato in ricorso poiché il bonifico di € 14.015,00, così come specificato nelle note di riscontro alle richieste di disconoscimento e di reclamo, è stato riaccreditato sul conto corrente a seguito del buon esito del richiamo operato dalla banca.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

Il cliente, nel confermare l'avvenuto rimborso del bonifico di € 14.015,00, precisa che la perdita complessivamente subita ammonta al minor importo di complessivi € 36.225,00, di cui:

- i. sul conto aziendale n. \*228, per complessivi € 34.725,00;
- ii. sul conto familiare n. \*107 per € 1.500,00.

Il cliente afferma inoltre di non voler contestare l'autenticazione delle operazioni bensì l'inadempimento della banca dei propri obblighi di diligenza, che non si esauriscono nella sola verifica dell'autenticazione del cliente ma si estendono all'adozione di strumenti di sicurezza atti a verificare in tempo reale i c.d. indici di frode, così come disciplinato dal Regolamento Delegato UE 2018/389, il quale fa riferimento alle operazioni di pagamento non autorizzate o fraudolente.

Il cliente contesta inoltre che/di

- le operazioni seppur tecnicamente autorizzate erano fraudolente;
- la frode, come anche dichiarato dai testimoni che hanno assistito alla telefonata, è stata perpetrata da un interlocutore molto persuasivo che non dava adito a sospetti;
- la banca non ha replicato in merito alla contestata presenza di molteplici fattori di rischio delle operazioni (assenza di bonifici istantanei pregressi, importi non in linea con la normale operatività ed effettuati in rapida successione, mancanza degli alert);
- la banca, a difesa del proprio operato, richiama i contenuti di una decisione del Collegio ABF di Milano (n. 6732/2025) non pubblicata sul sito ufficiale, che in ogni caso conferma l'obbligo di protezione gravante sull'intermediario di imporre blocchi automatici in presenza di indici di frode.

Il cliente insiste quindi nella domanda di rimborso della perdita subita pari a € 36.225,00.

L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, controreplica che:

- nel caso in esame non ricorre alcuna frode informatica, né una violazione dei sistemi di sicurezza della banca, bensì una truffa classica perpetrata mediante raggirio telefonico, nel



- corso del quale il cliente, pienamente autentificato, ha eseguito personalmente le disposizioni di pagamento;
- la disciplina di cui alla PSD2 si applica esclusivamente ai casi di operazioni non autorizzate o fraudolente in senso tecnico ossia eseguite senza il consenso o attraverso l'uso abusivo delle credenziali di autenticazione e non vi rientrano invece le ipotesi, come il caso in esame, di autorizzazione indotta da raggirio, nelle quali il consenso del cliente, ancorché viziato, è stato effettivamente prestato;
  - la contestazione relativa alla presenza di presunti "indici di frode" è destituita di fondamento, in quanto nessuno degli elementi indicati costituisce indice oggettivo di frode idoneo a imporre un intervento automatico o un blocco delle disposizioni da parte della banca;
  - la normativa non prevede, né la giurisprudenza riconosce, un obbligo di monitoraggio ex ante, dovendo la banca consentire al cliente la libera disponibilità dei fondi, salvo anomalie manifeste o indicatori di rischio noti e inequivocabili;
  - l'eventuale atipicità dell'importo o la frequenza ravvicinata delle operazioni non determinano di per sé un dovere di blocco o di verifica, in assenza di evidenti segnali di compromissione;
  - la normativa non impone l'invio di avvisi/notifiche multiple anche per i contestatari, essendo sufficiente la conferma di autenticazione dell'operatore che ha disposto il pagamento;
  - le dichiarazioni testimoniali prodotte da controparte non possono costituire elemento decisivo nel procedimento ABF, in ogni caso la circostanza dedotta, più che costituire un attenuante rappresenta un aggravante, posto che più soggetti presenti non sono stati in grado di riconoscere un raggirio elementare e ampiamente noto e più volte segnalato da autorità e Istituti bancari.

L'intermediario insiste quindi per il rigetto integrale del ricorso.

## DIRITTO

Il sig. F. B. ha chiesto il rimborso di somme fraudolentemente sottratte dal conto corrente tramite n. 6 operazioni di bonifico. Di queste n. 5 operazioni fanno capo alla società ricorrente della quale egli è legale rappresentante, mentre una si riferisce al conto corrente personale cointestato con la sig.ra L.B. intervenuta nel ricorso. In sede di repliche la somma chiesta a rimborso è stata quantificata in complessivi € 36.225,00, di cui € 34.725,00 (n. 5 bonifici istantanei) sottratti alla Società ricorrente; € 1.500,00 (n. 1 bonifico istantaneo) sottratti dal conto corrente personale cointestato al sig. F.B. e alla sig.ra L.B.

Si dichiara preliminarmente inammissibile la domanda relativa all'operatività posta in essere dal ricorrente a valere sul proprio conto personale cointestato con la coniuge poiché sussiste nel caso di specie una differenza soggettiva tra la società, avente autonoma personalità giuridica e il conto cointestato del rappresentante della società stessa.

Si prosegue nel merito per i cinque bonifici effettuati a valere sul conto corrente dell'impresa. Orbene, è pacifico che le operazioni oggetto del ricorso siano state eseguite direttamente dal cliente, il quale – cadendo vittima di un raggirio – ha personalmente disposto i pagamenti, 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 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”). Nella fattispecie in esame, il Collegio non procede dunque alla verifica della corretta esecuzione e autenticazione delle operazioni contestate ai sensi degli artt. 10 ss. del decreto citato.

Fermo che, 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 potrà 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. Orbene, il cliente contesta la mancata attivazione da parte dell’intermediario delle procedure di monitoraggio e di blocco delle operazioni, caratterizzate da numerosi indici di anomalia. Al riguardo il cliente lamenta che i fattori di anomalia siano rilevabili dalle seguenti condizioni, appunto non riconducibili alla normale operatività di quello specifico conto:

- a far data dal 01/01/2025 e fino alla data della frode sugli estratti conto (aziendale) non risultano effettuati bonifici del tipo “istantaneo”;
- sul conto aziendale, nello stesso periodo, non figurano bonifici per importi così elevati e a favore di beneficiari sconosciuti, eseguiti tra l’altro in rapida successione;
- dagli estratti conto del rapporto di conto corrente intestato alla Società è rilevabile la presenza di bonifici dell’importo massimo sino a circa € 2.000,00 per il pagamento di stipendi a dipendenti. Analogamente, con riferimento ai pagamenti riferiti a fatture, nei tre mesi antecedenti la truffa figura un solo bonifico per importo significativo di € 4.526,00 eseguito in data 07/04/2025.

Si ravvisa dunque una responsabilità concorrente dell’intermediario, in considerazione degli obblighi di protezione gravanti sull’intermediario stesso ai sensi dell’art. 1375 c.c., che impongono l’adozione di misure idonee a monitorare l’utilizzo degli strumenti di pagamento dei clienti e a prevenire truffe a danno di questi ultimi. Dagli indizi di operatività anomala riportati *supra* si sarebbe potuto evincere un’operatività non in linea con quella del ricorrente che l’intermediario avrebbe potuto intercettare con l’adozione di adeguati presidi automatici di sicurezza, i quali avrebbero potuto consentire il blocco anche solo di alcune delle operazioni anomale. Inammissibile la domanda sulla posizione personale del ricorrente, si rinviene dunque un concorso di colpa dell’intermediario che si quantifica in via equitativa in un terzo dell’importo oggetto di frode.

### PER QUESTI MOTIVI

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l’intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 11.575,00; dichiara nel resto il ricorso inammissibile.**

**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

Firmato digitalmente da  
ANDREA TINA