

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore STEFANO DEPLANO

Seduta del 08/04/2024

FATTO

Il ricorrente espone: i.) di essere titolare di un conto corrente presso l'odierno resistente; ii.) di essere stato contattato, in data 15 settembre 2023, da utenza fissa apparentemente riconducibile all'istituto di credito e da un sedicente operatore della Banca il quale, da una parte, lo informava di un *hacker* che stava effettuando bonifici verso l'estero a valere sul suo conto corrente e, dall'altra parte, lo invitava ad «effettuare operazioni di storno delle somme in corso di sottrazione»; iii.) che, in ragione di questa segnalazione, aveva ordinato quattro bonifici istantanei *online* per un valore complessivo di 49.600,00 (quarantanovemilaseicento/zero) euro intestati allo stesso ricorrente ma indirizzati a diversi IBAN; iv.) di aver ricevuto soltanto un *sms alert* da parte dell'intermediario nonostante in passato non avesse mai ordinato bonifici per somme altrettanto ingenti; v.) che l'importo movimentato eccedeva il limite di operatività sia giornaliero e sia mensile del conto ed era tale da esaurire il *plafond* disponibile; vi.) di non aver mai acconsentito ad effettuare bonifici in modalità istantanea e che tale facoltà non era neanche prevista nel contratto di conto corrente.

Ricostruita la vicenda quale ipotesi di *spoofing*, l'intermediario esclude anzitutto anomalie o manomissioni ai sistemi informatici della banca. Eccepisce inoltre: i.) che le quattro disposizioni di bonifico istantaneo sono state autorizzate dall'unico *token* in possesso dell'utente; ii.) che i sistemi informatici della Banca registrano sei notifiche *sms* verso l'utenza del cliente nella data in cui hanno avuto luogo le operazioni disconosciute (una notifica per ogni bonifico effettuato e due messaggi inviati a fronte dell'attivazione della possibilità di effettuare bonifici istantanei e bonifici verso l'estero); iii.) che il documento di sintesi del contratto di conto corrente sottoscritto dal cliente (nel 2019) specificava chiaramente che l'importo massimo disponibile per i bonifici disposti tramite

banca multicanale ammontava a 50.000,00 (cinquantamila/zero) euro; iv.) che il contratto di conto corrente sottoscritto dal cliente prevede la possibilità di autorizzare l'invio di bonifici istantanei; v.) che nessun profilo di responsabilità può essere rilevato in capo alla Banca, trattandosi di operazioni non revocabili ed eseguite in conformità agli indicativi unici inseriti dal cliente; vi.) di essersi prontamente attivata per chiedere il *recall* dei bonifici istantanei; vii.) che le operazioni, regolarmente autenticate, registrate e contabilizzate con SCA, sono state eseguite dal cliente in completa autonomia e sotto la dettatura di terzi.

In sede di repliche il ricorrente disconosce il contratto di conto corrente richiamato da controparte, dichiarando di non averlo mai sottoscritto. Evidenzia, inoltre, che non risulta pattuita la possibilità di eseguire bonifici istantanei. Contesta, infine, sia che gli *sms alert* siano stati inviati in relazione a ciascun bonifico effettuato sia che i *recall* della Banca siano avvenuti tempestivamente. Oltre a ribadire quanto riferito in sede di controdeduzioni l'intermediario rileva che le richieste telefoniche avanzate del truffatore «al fine di sottrarsi ad un attacco *hacker* in corso [siano], già sul piano esperienziale, priv[e] di qualunque fondamento logico e avrebbe[ro] dovuto convincere il cliente ad astenersi da tali operazioni». In secondo luogo, produce un allegato e afferma, come da verifica effettuata con l'applicativo *DikeGoSign*, che sia il contratto di conto corrente sia la pattuizione relativa alla possibilità di richiedere l'autorizzazione ad eseguire bonifici istantanei risultano sottoscritte mediante firma digitale del cliente.

Parte ricorrente, disconosciute le operazioni effettuate, chiede la restituzione della somma di 49.600,00 euro. L'intermediario insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di quattro bonifici, di importo complessivo pari a 49.600,00 euro, effettuati in data 15 settembre 2023 dallo stesso cliente, tratto in inganno da un truffatore. Quest'ultimo, accreditatosi come dipendente dell'odierno convenuto, comunicava al ricorrente, contattato da un numero riconducibile all'intermediario, che un *hacker* stava tentando di ordinare bonifici verso l'estero dal suo conto corrente. Al fine di sventare tale operazione lo sollecitava ad effettuare immediatamente bonifici intestati allo stesso ricorrente ma su conti correnti con differenti IBAN sì da consentire all'istituto di credito di "stornare" la somma di denaro. Effettuata l'operazione il sedicente operatore riferiva che le operazioni erano andate a buon fine e che la minaccia era stata evitata.

In sede di denuncia il ricorrente dichiara di aver svolto i bonifici oggetto del presente giudizio sotto dettatura. Sulla scorta di un radicato orientamento dei Collegi tanto comporta che l'operazione risulti autorizzata e, quindi, non soggetta al regime di responsabilità previsto dalla direttiva PSD2 (cfr., ad esempio, Coll. Roma, dec. n. 1314 del 2024 e Coll. Roma, dec. n. 9003 del 2023). Esclusa la configurabilità di una responsabilità oggettiva in capo all'intermediario, occorre valutare se la responsabilità del prestatore del servizio di pagamento possa comunque determinarsi, in concreto, in virtù delle norme di diritto comune e sulla base della documentazione versata in atti.

Il ricorrente, ad esempio, lamenta la mancata comunicazione, da parte dell'intermediario, dell'effettuazione di ciascun bonifico. L'istituto di credito, tuttavia, produce un documento che attesta l'invio di *sms alert* non soltanto per ciascuno dei quattro bonifici ordinati ma, altresì, per l'attivazione dei servizi denominati «bonifici istantanei» e «bonifici verso l'estero».

Viene contestata, in secondo luogo, la tardiva esecuzione dei *recall* dei bonifici ma la Banca produce evidenza dell'esecuzione dei tentativi di richiamo per ciascun bonifico e nella medesima data di esecuzione dell'operazione.

Da ultimo, il ricorrente "disconosce" il contratto di conto corrente negando di averlo sottoscritto. L'istituto di credito, tuttavia, produce evidenza della verifica della firma digitale alla data dell'apposizione (ottobre 2019). Proprio il regolamento contrattuale stabilisce, da una parte, l'importo massimo disponibile per bonifici ordinati tramite banca multicanale essere pari a 50.000,00 euro e, dall'altra parte, che il cliente ha facoltà di autorizzare l'invio di bonifici istantanei. Tale autorizzazione, d'altra parte, è effettivamente avvenuta nella data in cui si è verificata la truffa e nell'imminenza delle operazioni contestate.

Nessuna delle doglianze richiamate, quindi, appare idonea ad essere qualificata alla stregua di un indice di responsabilità della banca.

Ad opposta valutazione si addiviene, per contro, con riferimento alla contestazione dell'anomalia delle operazioni disconosciute. Oltre al brevissimo lasso di tempo nel quale sono state ordinati bonifici, infatti, il ricorrente produce evidenza della movimentazione del conto nell'anno e nel mese di esecuzione dei bonifici al fine di argomentare che le operazioni oggetto del presente giudizio sono *ictu oculi* del tutto disallineate rispetto alla normale operatività fisiologica sul conto. Non si può non rilevare, inoltre, che i bonifici disconosciuti hanno sostanzialmente esaurito l'importo massimo disponibile per i bonifici disposti tramite banca multicanale. La circostanza che l'intermediario non abbia predisposto idonei strumenti per bloccare tali operazioni (reputabili, per tipo, ammontare e tempistica di esecuzione come) anomale va intesa, allora, quale apporto causale – non doloso – dell'intermediario nella frode (in termini, Coll. Roma, dec. n. 88107 del 2023 e Coll. Roma, dec. n. 2856 del 2023). Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, infatti, è possibile valorizzare indici di frode ulteriori rispetto a quelli previsti dal d.m. n. 112 del 2007 in presenza di una operatività anomala rispetto alle movimentazioni storiche del ricorrente. Si tratta di indici che, benché dettati con riferimento alle carte di pagamento, possono riferirsi anche ad operazioni eseguite con altri strumenti di pagamento in ragione dell'identità di *ratio*.

Ciò posto, tenuto conto delle modalità con la quale è avvenuta la frode nonché dell'apporto causale fornito anche dal ricorrente, si reputa che il ricorso possa, in via equitativa, essere parzialmente accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 25.000,00, determinata in via equitativa.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
PIETRO SIRENA