



**Arbitro Bancario Finanziario**  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	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 DILETTA FULCHERI

Seduta del 25/09/2025

### FATTO

Con ricorso del 31.03.2025, il ricorrente riferisce che il 13.03.2024 e riceveva una telefonata da un numero apparentemente riconducibile alla banca resistente, nel corso della quale un sedicente operatore dell'intermediario riferiva che nella filiale di radicamento del conto, erano in corso presunte truffe, a fronte delle quali era necessario trasferire i fondi presso un'altra filiale della banca. Riceveva anche una telefonata apparentemente proveniente dal numero della polizia postale, che confermava le circostanze riferite dal sedicente operatore. Si recava in filiale e, alle 13.03, effettuava un bonifico ordinario a sportello di euro 49.000,00, con causale "*acquisto immobile*". Alle 13.13, su indicazione del truffatore, chiedeva lo storno del bonifico ordinario e l'esecuzione di un bonifico istantaneo di medesimo importo. A seguito del bonifico istantaneo riceveva un sms apparentemente proveniente dalla banca, il quale confermava che le somme erano state messe in sicurezza sul conto del direttore di filiale, qualificato come "*tutore legale*". Sempre su indicazione del truffatore, il ricorrente si recava presso la



filiale di presunta destinazione del bonifico, per incontrare il direttore, ove scopriva di essere stato truffato. Chiede il rimborso delle somme sottratte oltre spese si lite.

Con le controdeduzioni, l'intermediario evidenzia che l'operazione contestata sia stata disposta a sportello direttamente dal ricorrente e che ad essa non si applichi il regime di tutela previsto dagli artt. 10 ss. D.lgs. 11/2010. Ritiene che il ricorrente è rimasto vittima di un episodio di *phishing*, nel corso del quale ha dato credito alle indicazioni fornite dal truffatore e precisa di tentato il *recall* del bonifico, senza successo. Conclude per il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

La controversia ha ad oggetto un bonifico istantaneo di euro 49.000,00 eseguito dal ricorrente a sportello in data 13.03.2024, effettuato sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2).

Tuttavia, secondo l'orientamento condiviso tra i Collegi, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2.

Occorre però richiamare l'orientamento della Corte di Cassazione, secondo la quale: "Nonostante la banca non abbia alcun dovere generale di monitorare la regolarità delle operazioni ordinate dal cliente, nondimeno, in presenza di circostanze anomale idonee a ledere l'interesse del correntista, questa, in applicazione dei doveri di esecuzione del mandato secondo buona fede, deve rifiutare l'esecuzione o almeno informare il cliente (Cass. 31 marzo 2010, n. 7956). Tale obbligo di protezione si attiva alla ricorrenza cumulativa di due presupposti: che l'operazione sia *ictu oculi* anomala e che non risponda agli interessi del cliente". (Cassazione civile, sez. I, 3 Novembre 2023, n. 30588).

In linea con tale orientamento, i Collegi ritengono che si possa comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, quando emerge in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode.

Tale apporto è ravvisabile, ad esempio, nei casi di: i) 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; ii) 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; iii) mancato rilievo di indizi 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.

Venendo, dunque, all'esame della dinamica della truffa, il ricorrente riceveva una telefonata da un numero apparentemente riconducibile all'intermediario resistente.

Nel corso della telefonata un sedicente operatore della banca riferiva che, nella filiale di radicamento del conto del ricorrente, erano in atto delle attività truffaldine e lo invitava a mettere in sicurezza le somme presenti sul conto, trasferendole su un conto intestato al presunto direttore di altra filiale.

Poco dopo il ricorrente riceveva altresì una telefonata apparentemente proveniente dalla polizia postale, che confermata la genuinità delle informazioni precedentemente fornite dal dipendente della banca.

Seguendo le indicazioni del truffatore, il ricorrente si recava in filiale e, rimanendo in contatto con il sedicente operatore, alle 13.03 richiedeva a sportello un bonifico ordinario di euro 49.000,00.

Alle 13.13, sempre su indicazione del truffatore, ne chiedeva la revoca ed effettuava un bonifico istantaneo di pari importo, il ch  rappresenta una evidente anomalia.

Riceveva poi un sms apparentemente proveniente dalla banca, con il quale gli veniva confermata la messa in sicurezza delle somme.

In molti casi di spoofing/vishing, in cui il ricorrente   stato indotto ad effettuare operazioni a sportello mentre era al telefono col truffatore, il Collegio di Roma ha ravvisato la condotta gravemente colposa dell'utente che aveva disposto volontariamente le operazioni a e dall'altro lato ha stigmatizzato il contegno inadeguato dell'intermediario, il cui personale non aveva identificato la frode in corso.

Tanto premesso questo Collegio reputa che vada accertata la responsabilit  dell'intermediario resistente, con conseguente condanna dello stesso a corrispondere alla ricorrente l'importo di 30.000,00 euro, determinato in via equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 30.000,00, determinata in via equitativa, nonch  la somma di euro 300,00 per spese di assistenza professionale.**

**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.**



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
PIETRO SIRENA