

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore Marinaro

Nella seduta del 09/10/2025

- dopo aver esaminato l'istanza di correzione della decisione n. 0006526/25 del 03/07/2025 presentata dall'intermediario A, parte resistente
- viste le vigenti "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari"
- il Collegio ha ritenuto l'istanza di correzione ammissibile e meritevole di accoglimento, disponendo il deposito della decisione con motivazione emendata come segue:

FATTO

Nell'atto introduttivo il ricorrente espone i seguenti fatti:

- in data 30 settembre 2024, alle ore 13:25 riceveva un messaggio, apparentemente proveniente dall'intermediario A, che lo informava di un pagamento sospetto di euro 4.990,00 e di contattare un numero verde;
- a quel punto contattava telefonicamente l'intermediario A ed un operatore gli riferiva che il bonifico sospetto non era partito, circostanza verificabile aprendo l'App della Banca;
- successivamente, alle ore 15.11, riceveva sull'utenza telefonica mobile un messaggio analogo che lo informava di una operazione sospetta di euro 60.000,00;
- alle 16:21 dello stesso giorno veniva contattato da un numero fisso da un soggetto che si qualificava come dipendente dell'intermediario A il quale gli dava istruzioni di effettuare un

bonifico di euro 60.000,00 che poi avrebbe dovuto annullare. Considerata la singolarità della richiesta non dava seguito alle istruzioni ricevute;

- a quel punto il finto operatore, al fine di carpire la sua fiducia, lo faceva contattare alle ore 16:28 da una utenza riferibile all'intermediario A;
- dopo essersi rassicurato seguiva le istruzioni impartite e provvedeva ad effettuare il bonifico online alle coordinate bancarie fornitegli, ossia ad Iban riferibile all'intermediario B;
- dopo aver effettuato il pagamento, riceveva alle ore 16:34 alcuni messaggi che lo informavano dell'annullamento dell'operazione;
- contattava il numero verde dell'intermediario A e si rendeva conto di essere stato vittima di una truffa riconducibile alle fattispecie del *vishing* e *spoofing* e, quindi, di non aver colpa per quanto accaduto;
- per contro l'intermediario A, avrebbe dovuto impedire l'utilizzo da parte di terzi dei propri canali ufficiali nonché prevedere limiti dispositivi congrui rispetto al suo profilo di rischio, posto che il conto è sempre stato utilizzato per esigenze di investimento su prodotti finanziari e non per pagamenti diretti a terzi privati (tanto più per importi rilevanti); l'operazione dispositiva in questione è stata effettuata per un importo *de facto* coincidente con l'intero saldo di conto corrente;
- a fronte di un pagamento eseguito in data 30 settembre 2024, alle ore 16:33, contattava l'intermediario A alle ore 17:52 per chiedere il *recall* del bonifico. Non si comprende come il pagamento possa essere stato eseguito in un così breve lasso temporale, trattandosi di bonifico ordinario;
- sussistono, altresì, profili di responsabilità nella realizzazione della truffa anche in capo a all'intermediario B per essersi reso inadempiente agli obblighi di adeguata verifica del cliente in sede di apertura del conto del beneficiario.

Il ricorrente conclude affermando che entrambi gli intermediari sono responsabili e chiede che ciascuno risponda per la propria quota di responsabilità, con condanna alla restituzione dell'importo di euro 60.000,00.

Nelle controdeduzioni l'intermediario A eccepisce che:

- il ricorrente ha eseguito personalmente il bonifico dal proprio *device* certificato e che, per tale ragione, la richiesta di rimborso non rientra nell'ambito di applicazione di cui al D.Lgs. n. 11/2010;
- in ogni caso, dai Log risulta che il cliente ha confermato l'operazione dal *device* con apposizione dell'impronta digitale, dopo aver anche aumentato i limiti operativi con l'inserimento dell'ulteriore codice OTS inviato via sms all'utenza certificata del cliente, e pertanto la condotta del ricorrente è stata gravemente incauta;
- il numero da cui provenivano i messaggi non era in alcun modo riconducibile all'intermediario (né si accodavano nella chat di messaggi genuini), così come non lo era il numero riportato nel testo del messaggio;
- quanto alla doglianza di non aver posto dei limiti operativi "congrui" con il profilo del cliente, essi sono stati aumentati dal medesimo cliente;
- in ogni caso, non sussiste un obbligo di monitoraggio dell'operatività dei clienti in tempo reale;
- in relazione alla revocabilità del bonifico, come indicato nella Guida ai Servizi disponibile per i clienti e come anche rilevato dal costante orientamento dei Collegi ABF, gli ordini di pagamento dopo la loro ricezione sono irrevocabili (art. 17, co. 1), salvo che la revoca sia effettuata non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per il regolamento (quindi per l'addebito dei fondi). Nel caso in esame la richiesta di revoca del bonifico ordinario è stata effettuata alle ore 17:52 del giorno precedente il suo regolamento (1° ottobre 2024) e quindi successivamente al termine delle 17:30 entro il quale poteva essere eseguita;

- infine, in relazione al *recall* del bonifico in oggetto, provvedeva tempestivamente, in data 1° ottobre 2024, ad inviare richiesta all'istituto di pagamento del beneficiario, rimasta inevasa nonostante i diversi solleciti.

L'intermediario A chiede di respingere il ricorso.

L'intermediario B eccepisce:

- in via pregiudiziale l'incompetenza dell'ABF considerato che *"l'intermediario estero può essere coinvolto nei giudizi dinanzi all'ABF soltanto in quanto svolga in Italia operazioni e servizi disciplinati dal titolo VI t.u.b. e in relazione ai rapporti radicati in Italia"*;
- nella fattispecie difetta il secondo dei presupposti richiamati, vale a dire il radicamento in Italia del conto di destinazione del bonifico disposto dal ricorrente;
- di essere un istituto di moneta elettronica con sede nei Paesi Bassi ed esercita attività direttamente in altri Paesi in regime di libera prestazione di servizi senza avvalersi di sedi secondarie, tra cui quella in Italia;
- la succursale italiana non presta servizi di pagamento alla clientela italiana, che è servita dalla sede centrale nei Paesi Bassi, presso la quale sono radicati i rapporti contrattuali;
- la situazione non dà luogo a un vuoto di tutela per la clientela italiana considerata l'adesione a Kifid, che è il sistema di ADR istituito nell'ordinamento olandese.

L'intermediario chiede di dichiarare inammissibile il ricorso o comunque di rigettarlo in quanto infondato.

DIRITTO

Parte ricorrente chiede la restituzione della somma di euro 60.00,00, corrispondente all'importo di un bonifico eseguito a seguito di truffa riconducibile alla fattispecie del cd. *smishing/vishing caller id*.

L'intermediario B eccepisce in via preliminare l'inammissibilità del ricorso rispetto alla sua posizione, rilevando che, essendo un IMEL estero, non poteva essere convenuto nel procedimento, dal momento che il rapporto del beneficiario del bonifico in esame è radicato all'estero.

Precisa di esercitare la propria attività in altri paesi in regime di libera prestazione di servizi, senza avvalersi di sedi secondarie, tra cui quella in Italia, e di non fornire servizi di pagamento a clienti italiani.

Il Collegio rileva, innanzitutto, che l'intermediario B ha stabilito una succursale in Italia e tramite di essa fornisce servizi di pagamento.

Inoltre, sulla base della contabile del bonifico risulta, almeno formalmente, che il conto del beneficiario è radicato in Italia.

L'Iban riporta il codice "IT" che si riferisce ai conti domiciliati Italia nonché il codice ABI (18**3) che identifica la succursale italiana dell'intermediario B (la stessa succursale nei confronti della quale è stato presentato l'odierno ricorso).

A ciò si aggiunga che la succursale dell'IMEL ha aderito all'ABF.

Pertanto, deve essere rigettata l'eccezione preliminare proposta dall'intermediario.

Procedendo nel merito, l'operazione contestata è stata effettuata sotto la vigenza del D.Lgs. n. 11/2010, così come modificato dal D.L. n. 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).

Ai fini della decisione occorre accertare in via preliminare la corretta autenticazione dell'operazione in contestazione.

L'intermediario A rappresenta che il ricorrente ha effettuato accesso tramite la App dal *device* certificato con impronta digitale (possesso + inerENZA) e nella medesima sessione ha innalzato i

limiti operativi tramite inserimento della OTP ricevuta a seguito di notifica *push* e inserimento della OTS ricevuta via sms. Successivamente, sempre nella stessa sessione, ha autorizzato il bonifico con impronta digitale.

L'intermediario A offre evidenze documentali dell'accesso e della variazione dei limiti operativi. Il numero di telefono indicato nei Log coincide con quello presente nella denuncia

Le evidenze documentali consentono di ritenere che l'operazione contestata sia stata regolarmente autenticata.

Si procede a questo punto nell'indagine sulle circostanze di fatto rilevanti, che sono le seguenti:

- parte ricorrente afferma di aver ricevuto un primo messaggio in data 30 settembre 2024 alle 13:25 che lo informava di un pagamento sospetto di euro 4.990,00 con l'indicazione di contattare un presunto numero verde;

- successivamente, alle ore 15.11, riceveva sul cellulare un messaggio analogo che lo informava di una operazione sospetta di euro 60.000,00;

- veniva contattato alle 16:21 da un soggetto che si qualificava come dipendente dell'intermediario A che voleva dargli istruzioni al fine di bloccare il bonifico sospetto di euro 60.000,00;

- non dando seguito alle istruzioni ricevute, veniva poi contattato alle ore 16:28 da una utenza telefonica fissa riferibile all'intermediario A (anche se più precisamente la stessa appartiene alla società di riferimento del Gruppo di cui è parte l'intermediario A e le cui denominazioni sono tra loro in larga parte coincidenti, potendo risultare la distinzione molto poco evidente all'utente medio), volta a corroborare il fatto che l'intervento del servizio clienti era effettivamente riferibile alla Banca;

- a quel punto seguiva le istruzioni impartite e provvedeva ad effettuare il bonifico online alle coordinate bancarie fornitegli, ossia all'Iban riferibile all'intermediario B;

- effettuato il pagamento, riceveva alle ore 16:34 alcuni messaggi che lo informavano dell'annullamento dell'operazione;

- il primo messaggio ricevuto dal ricorrente, presenta errori, non è collocato in una chat che indica come mittente l'intermediario A o in cui sono presenti messaggi genuini;

- anche i successivi messaggi di finto storno non sono inseriti in una chat riferibile all'intermediario A e non sono intervallati da messaggi genuini;

- non è presente agli atti il messaggio che segnala l'operazione sospetta di euro 60.000,00 che, a detta del ricorrente, avrebbe ricevuto sul cellulare e che avrebbe poi determinato l'esecuzione del bonifico in contestazione.

Il Collegio di Roma ha da ultimo ritenuto che le ipotesi di *caller ID spoofing*, a cui è possibile ricondurre la fattispecie in contestazione, possono essere assimilate a quelle di sms *spoofing* dal punto di vista delle valutazioni della colpa.

D'altronde, nel caso di specie, come già rilevato, la chiamata proveniva da un numero riferibile ad un intermediario facente parte del gruppo bancario dell'intermediario A e la quasi identità di denominazione tra i due intermediari ha evidentemente indotto il ricorrente a ritenere di colloquiare con la sua banca.

Secondo la più recente posizione dei Collegi territoriali dell'ABF, in questi casi è ravvisabile "un concorso di colpa tra le parti in relazione, da un lato, alla negligenza grave dell'utente che agevola il compimento della truffa, similmente a quanto avviene negli episodi di *phishing* e, dall'altro lato, alle criticità organizzative del servizio di pagamento offerto dall'intermediario" (Collegio di Roma, decisione n. 1625/2022).

Parte ricorrente lamenta, altresì, che l'operazione in esame risulta anomala rispetto alla sua normale operatività e avrebbe esaurito il saldo presente sul conto.

Lamenta, inoltre, che l'intermediario A avrebbe dovuto prevedere limiti dispositivi congrui al suo profilo di rischio, posto che il conto è sempre stato utilizzato per investimenti e mai per pagamenti diretti a terzi privati.

Il ricorrente non ha fornito evidenze relative alla propria operatività storica sul conto.

Quanto alla doglianza relativa ai limiti di operatività sul conto (posto che non viene fornito il contratto e, quindi, non risulta possibile stabilire quali erano le pattuizioni originarie), l'intermediario A ha offerto la prova che durante l'interlocuzione telefonica con il truffatore il ricorrente ha innalzato i massimali di utilizzo.

Infine, parte ricorrente lamenta che l'intermediario A non si sarebbe attivato per richiamare il bonifico, tenuto conto che il bonifico era stato disposto in data 30 settembre 2024 alle ore 16:33, e il ricorrente avrebbe contattato il servizio clienti della Banca poco dopo, alle ore 17:52 chiedendone il *recall*.

Dalla contabile del bonifico il pagamento non poteva essere revocato, posto che è stato disposto alle 16:33 e il *cut-off* era previsto alle 17:30. Il ricorrente ammette di aver chiamato il numero verde alle ore 17:52.

Quanto al *recall*, l'intermediario A fornisce prova di aver tempestivamente inviato una espressa richiesta in data 1° ottobre 2024 all'istituto di pagamento del beneficiario, rimasta invasa.

Procedendo nell'indagine sulla condotta tenuta dall'intermediario B, il ricorrente contesta il mancato espletamento dell'adeguata verifica in occasione della apertura del conto corrente del beneficiario del pagamento.

La questione rientra nella competenza dell'ABF.

L'intermediario B afferma che le contestazioni del ricorrente sul punto sarebbero inammissibili in quanto generiche e prive di supporto probatorio.

Nello stesso tempo si limita ad affermare di aver ottemperato alle disposizioni di legge previste in materia senza fornire evidenze.

Non avendo offerto la prova di aver dato luogo alla adeguata verifica del beneficiario del pagamento, anche l'intermediario B è incorso nella violazione degli obblighi posti a suo carico.

Pertanto, alla luce dei fatti sopraindicati il Collegio accerta la responsabilità concorrente e solidale degli intermediari A e B ed accerta il diritto del ricorrente ad ottenere l'importo di euro 30.000,00 determinato in via equitativa.

Con riferimento, infine, alla richiesta del ricorrente di avere informazioni circa i dati del beneficiario del bonifico, l'intermediario B afferma di essere a disposizione del Collegio per fornire tali informazioni, tenendo conto che tali informazioni implicano un bilanciamento tra i diritti del ricorrente e la privacy del beneficiario.

Secondo il Provvedimento del 29 luglio 2009 della Banca d'Italia, e successive modifiche, "per ogni operazione di pagamento eseguita, rientrante o meno in un contratto quadro, l'intermediario consegna tempestivamente al pagatore e al beneficiario una ricevuta contenente rispettivamente le seguenti informazioni: a) per il pagatore, — un riferimento che gli consenta di individuare ogni operazione di pagamento e, se del caso, le informazioni relative al beneficiario; (...)"

Inoltre, si rammenta che il Collegio di Coordinamento, è intervenuto sul rapporto tra il diritto alla riservatezza del destinatario di un bonifico e gli obblighi di collaborazione del PSP del beneficiario (art. 24, D.Lgs. n. 11/2010).

Con la decisione n. 6886 del 03 maggio 2022, il Collegio di Coordinamento ha quindi affermato il seguente principio di diritto: "1. quando a causa dell'erroneità dell'IBAN l'ordine di bonifico sia stato eseguito a vantaggio di un terzo non legittimato a riceverlo, il pagatore ha il diritto di conoscere dal prestatore di servizi di pagamento dell'*accipiens* i dati anagrafici o societari di quest'ultimo; (...)"

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che gli intermediari A e B, in solido fra loro, corrispondano alla parte ricorrente la somma di euro 30.000,00, determinata in via equitativa.

Dispone inoltre che l'intermediario B fornisca alla parte ricorrente i dati del beneficiario del bonifico.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che gli intermediari A e B, in solido fra loro, corrispondano 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

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) CESARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO MARIA CESARO

Seduta del 04/06/2025

FATTO

Nell'atto introduttivo il ricorrente espone i seguenti fatti:

- in data 30 settembre 2024, alle ore 13:25 riceveva un messaggio, apparentemente proveniente dall'intermediario A, che lo informava di un pagamento sospetto di euro 4.990,00 e di contattare un numero verde;
- a quel punto contattava telefonicamente l'intermediario A ed un operatore gli riferiva che il bonifico sospetto non era partito, circostanza verificabile aprendo l'App della Banca;
- successivamente, alle ore 15.11, riceveva sull'utenza telefonica mobile un messaggio analogo che lo informava di una operazione sospetta di euro 60.000,00;
- alle 16:21 dello stesso giorno veniva contattato da un numero fisso da un soggetto che si qualificava come dipendente dell'intermediario A il quale gli dava istruzioni di effettuare un bonifico di euro 60.000,00 che poi avrebbe dovuto annullare. Considerata la singolarità della richiesta non dava seguito alle istruzioni ricevute;
- a quel punto il finto operatore, al fine di carpire la sua fiducia, lo faceva contattare alle ore 16:28 da una utenza riferibile all'intermediario A;
- dopo essersi assicurato seguiva le istruzioni impartite e provvedeva ad effettuare il bonifico online alle coordinate bancarie fornitegli, ossia ad Iban riferibile all'intermediario B;
- dopo aver effettuato il pagamento, riceveva alle ore 16:34 alcuni messaggi che lo informavano dell'annullamento dell'operazione;

- contattava il numero verde dell'intermediario A e si rendeva conto di essere stato vittima di una truffa riconducibile alle fattispecie del *vishing* e *spoofing* e, quindi, di non aver colpa per quanto accaduto;
- per contro l'intermediario A, avrebbe dovuto impedire l'utilizzo da parte di terzi dei propri canali ufficiali nonché prevedere limiti dispositivi congrui rispetto al suo profilo di rischio, posto che il conto è sempre stato utilizzato per esigenze di investimento su prodotti finanziari e non per pagamenti diretti a terzi privati (tanto più per importi rilevanti); l'operazione dispositiva in questione è stata effettuata per un importo *de facto* coincidente con l'intero saldo di conto corrente;
- a fronte di un pagamento eseguito in data 30 settembre 2024, alle ore 16:33, contattava l'intermediario A alle ore 17:52 per chiedere il *recall* del bonifico. Non si comprende come il pagamento possa essere stato eseguito in un così breve lasso temporale, trattandosi di bonifico ordinario;
- sussistono, altresì, profili di responsabilità nella realizzazione della truffa anche in capo a all'intermediario B per essersi reso inadempiente agli obblighi di adeguata verifica del cliente in sede di apertura del conto del beneficiario.

Il ricorrente conclude affermando che entrambi gli intermediari sono responsabili e chiede che ciascuno risponda per la propria quota di responsabilità, con condanna alla restituzione dell'importo di euro 60.000,00.

Nelle controdeduzioni l'intermediario A eccepisce che:

- il ricorrente ha eseguito personalmente il bonifico dal proprio *device* certificato e che, per tale ragione, la richiesta di rimborso non rientra nell'ambito di applicazione di cui al D.Lgs. n. 11/2010;
- in ogni caso, dai Log risulta che il cliente ha confermato l'operazione dal *device* con apposizione dell'impronta digitale, dopo aver anche aumentato i limiti operativi con l'inserimento dell'ulteriore codice OTS inviato via sms all'utenza certificata del cliente, e pertanto la condotta del ricorrente è stata gravemente incauta;
- il numero da cui provenivano i messaggi non era in alcun modo riconducibile all'intermediario (né si accodavano nella chat di messaggi genuini), così come non lo era il numero riportato nel testo del messaggio;
- quanto alla doglianza di non aver posto dei limiti operativi "congrui" con il profilo del cliente, essi sono stati aumentati dal medesimo cliente;
- in ogni caso, non sussiste un obbligo di monitoraggio dell'operatività dei clienti in tempo reale;
- in relazione alla revocabilità del bonifico, come indicato nella Guida ai Servizi disponibile per i clienti e come anche rilevato dal costante orientamento dei Collegi ABF, gli ordini di pagamento dopo la loro ricezione sono irrevocabili (art. 17, co. 1), salvo che la revoca sia effettuata non oltre la fine della giornata operativa precedente il giorno concordato per il regolamento (quindi per l'addebito dei fondi). Nel caso in esame la richiesta di revoca del bonifico ordinario è stata effettuata alle ore 17:52 del giorno precedente il suo regolamento (1° ottobre 2024) e quindi successivamente al termine delle 17:30 entro il quale poteva essere eseguita;
- infine, in relazione al *recall* del bonifico in oggetto, provvedeva tempestivamente, in data 1° ottobre 2024, ad inviare richiesta all'istituto di pagamento del beneficiario, rimasta inevasa nonostante i diversi solleciti.

L'intermediario A chiede di respingere il ricorso.

L'intermediario B eccepisce:

- in via pregiudiziale l'incompetenza dell'ABF considerato che "*l'intermediario estero può essere coinvolto nei giudizi dinanzi all'ABF soltanto in quanto svolga in Italia operazioni e servizi disciplinati dal titolo VI t.u.b. e in relazione ai rapporti radicati in Italia*";

- nella fattispecie difetta il secondo dei presupposti richiamati, vale a dire il radicamento in Italia del conto di destinazione del bonifico disposto dal ricorrente;
- di essere un istituto di moneta elettronica con sede nei Paesi Bassi ed esercita attività direttamente in altri Paesi in regime di libera prestazione di servizi senza avvalersi di sedi secondarie, tra cui quella in Italia;
- la succursale italiana non presta servizi di pagamento alla clientela italiana, che è servita dalla sede centrale nei Paesi Bassi, presso la quale sono radicati i rapporti contrattuali;
- la situazione non dà luogo a un vuoto di tutela per la clientela italiana considerata l'adesione a Kifid, che è il sistema di ADR istituito nell'ordinamento olandese.

L'intermediario chiede di dichiarare inammissibile il ricorso o comunque di rigettarlo in quanto infondato.

DIRITTO

Parte ricorrente chiede la restituzione della somma di euro 60.00,00, corrispondente all'importo di un bonifico eseguito a seguito di truffa riconducibile alla fattispecie del cd. *smishing/vishing caller id*.

L'intermediario B eccepisce in via preliminare l'inammissibilità del ricorso rispetto alla sua posizione, rilevando che, essendo un IMEL estero, non poteva essere convenuto nel procedimento, dal momento che il rapporto del beneficiario del bonifico in esame è radicato all'estero.

Precisa di esercitare la propria attività in altri paesi in regime di libera prestazione di servizi, senza avvalersi di sedi secondarie, tra cui quella in Italia, e di non fornire servizi di pagamento a clienti italiani.

Il Collegio rileva, innanzitutto, che l'intermediario B ha stabilito una succursale in Italia e tramite di essa fornisce servizi di pagamento.

Inoltre, sulla base della contabile del bonifico risulta, almeno formalmente, che il conto del beneficiario è radicato in Italia.

L'Iban riporta il codice "IT" che si riferisce ai conti domiciliati Italia nonché il codice ABI (18**3) che identifica la succursale italiana dell'intermediario B (la stessa succursale nei confronti della quale è stato presentato l'odierno ricorso).

A ciò si aggiunga che la succursale dell'IMEL ha aderito all'ABF.

Pertanto, deve essere rigettata l'eccezione preliminare proposta dall'intermediario.

Procedendo nel merito, l'operazione contestata è stata effettuata sotto la vigenza del D.Lgs. n. 11/2010, così come modificato dal D.L. n. 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).

Ai fini della decisione occorre accertare in via preliminare la corretta autenticazione dell'operazione in contestazione.

L'intermediario A rappresenta che il ricorrente ha effettuato accesso tramite la App dal *device* certificato con impronta digitale (possession + inherence) e nella medesima sessione ha innalzato i limiti operativi tramite inserimento della OTP ricevuta a seguito di notifica *push* e inserimento della OTS ricevuta via sms. Successivamente, sempre nella stessa sessione, ha autorizzato il bonifico con impronta digitale.

L'intermediario A offre evidenze documentali dell'accesso e della variazione dei limiti operativi. Il numero di telefono indicato nei Log coincide con quello presente nella denuncia. Le evidenze documentali consentono di ritenere che l'operazione contestata sia stata regolarmente autenticata.

Si procede a questo punto nell'indagine sulle circostanze di fatto rilevanti, che sono le seguenti:

- parte ricorrente afferma di aver ricevuto un primo messaggio in data 30 settembre 2024 alle 13:25 che lo informava di un pagamento sospetto di euro 4.990,00 con l'indicazione di contattare un presunto numero verde;
- successivamente, alle ore 15.11, riceveva sul cellulare un messaggio analogo che lo informava di una operazione sospetta di euro 60.000,00;
- veniva contattato alle 16:21 da un soggetto che si qualificava come dipendente dell'intermediario A che voleva dargli istruzioni al fine di bloccare il bonifico sospetto di euro 60.000,00;
- non dando seguito alle istruzioni ricevute, veniva poi contattato alle ore 16:28 da una utenza riferibile all'intermediario A, volta a corroborare il fatto che l'intervento del servizio clienti era effettivamente riferibile alla Banca;
- a quel punto seguiva le istruzioni impartite e provvedeva ad effettuare il bonifico online alle coordinate bancarie fornitegli, ossia all'Iban riferibile all'intermediario B;
- effettuato il pagamento, riceveva alle ore 16:34 alcuni messaggi che lo informavano dell'annullamento dell'operazione;
- il primo messaggio ricevuto dal ricorrente, presenta errori, non è collocato in una chat che indica come mittente l'intermediario A o in cui sono presenti messaggi genuini;
- anche i successivi messaggi di finto storno non sono inseriti in una chat riferibile all'intermediario A e non sono intervallati da messaggi genuini;
- non è presente agli atti il messaggio che segnala l'operazione sospetta di euro 60.000,00 che, a detta del ricorrente, avrebbe ricevuto sul cellulare e che avrebbe poi determinato l'esecuzione del bonifico in contestazione.

Il Collegio di Roma ha da ultimo ritenuto che le ipotesi di *caller ID spoofing*, a cui è possibile ricondurre la fattispecie in contestazione, possono essere assimilate a quelle di sms *spoofing* dal punto di vista delle valutazioni della colpa.

Secondo la più recente posizione dei Collegi territoriali dell'ABF, in questi casi è ravvisabile "un concorso di colpa tra le parti in relazione, da un lato, alla negligenza grave dell'utente che agevola il compimento della truffa, similmente a quanto avviene negli episodi di *phishing* e, dall'altro lato, alle criticità organizzative del servizio di pagamento offerto dall'intermediario" (Collegio di Roma, decisione n. 1625/2022).

Parte ricorrente lamenta, altresì, che l'operazione in esame risulta anomala rispetto alla sua normale operatività e avrebbe esaurito il saldo presente sul conto.

Lamenta, inoltre, che l'intermediario A avrebbe dovuto prevedere limiti dispositivi congrui al suo profilo di rischio, posto che il conto è sempre stato utilizzato per investimenti e mai per pagamenti diretti a terzi privati.

Il ricorrente non ha fornito evidenze relative alla propria operatività storica sul conto.

Quanto alla doglianza relativa ai limiti di operatività sul conto (posto che non viene fornito il contratto e, quindi, non risulta possibile stabilire quali erano le pattuizioni originarie), l'intermediario A ha offerto la prova che durante l'interlocuzione telefonica con il truffatore il ricorrente ha innalzato i massimali di utilizzo.

Infine, parte ricorrente lamenta che l'intermediario A non si sarebbe attivato per richiamare il bonifico, tenuto conto che il bonifico era stato disposto in data 30 settembre 2024 alle ore 16:33, e il ricorrente avrebbe contattato il servizio clienti della Banca poco dopo, alle ore 17:52 chiedendone il *recall*.

Dalla contabile del bonifico il pagamento non poteva essere revocato, posto che è stato disposto alle 16:33 e il *cut-off* era previsto alle 17:30. Il ricorrente ammette di aver chiamato il numero verde alle ore 17:52.

Quanto al *recall*, l'intermediario A fornisce prova di aver tempestivamente inviato una espressa richiesta in data 1° ottobre 2024 all'istituto di pagamento del beneficiario, rimasta invasa.

Procedendo nell'indagine sulla condotta tenuta dall'intermediario B, il ricorrente contesta il mancato espletamento dell'adeguata verifica in occasione della apertura del conto corrente del beneficiario del pagamento.

La questione rientra nella competenza dell'ABF.

L'intermediario B afferma che le contestazioni del ricorrente sul punto sarebbero inammissibili in quanto generiche e prive di supporto probatorio.

Nello stesso tempo si limita ad affermare di aver ottemperato alle disposizioni di legge previste in materia senza fornire evidenze.

Non avendo offerto la prova di aver dato luogo alla adeguata verifica del beneficiario del pagamento, anche l'intermediario B è incorso nella violazione degli obblighi posti a suo carico.

Pertanto, alla luce dei fatti sopraindicati il Collegio accerta la responsabilità concorrente e solidale degli intermediari A e B ed accerta il diritto del ricorrente ad ottenere l'importo di euro 30.000,00 determinato in via equitativa.

Con riferimento, infine, alla richiesta del ricorrente di avere informazioni circa i dati del beneficiario del bonifico, l'intermediario B afferma di essere a disposizione del Collegio per fornire tali informazioni, tenendo conto che tali informazioni implicano un bilanciamento tra i diritti del ricorrente e la privacy del beneficiario.

Secondo il Provvedimento del 29 luglio 2009 della Banca d'Italia, e successive modifiche, "per ogni operazione di pagamento eseguita, rientrante o meno in un contratto quadro, l'intermediario consegna tempestivamente al pagatore e al beneficiario una ricevuta contenente rispettivamente le seguenti informazioni: a) per il pagatore, — un riferimento che gli consenta di individuare ogni operazione di pagamento e, se del caso, le informazioni relative al beneficiario; (...)".

Inoltre, si rammenta che il Collegio di Coordinamento, è intervenuto sul rapporto tra il diritto alla riservatezza del destinatario di un bonifico e gli obblighi di collaborazione del PSP del beneficiario (art. 24, D.Lgs. n. 11/2010).

Con la decisione n. 6886 del 03 maggio 2022, il Collegio di Coordinamento ha quindi affermato il seguente principio di diritto: "1. quando a causa dell'erroneità dell'IBAN l'ordine di bonifico sia stato eseguito a vantaggio di un terzo non legittimato a riceverlo, il pagatore ha il diritto di conoscere dal prestatore di servizi di pagamento dell'*accipiens* i dati anagrafici o societari di quest'ultimo; (...)".

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che gli intermediari A e B, in solido fra loro, corrispondano alla parte ricorrente la somma di euro 30.000,00, determinata in via equitativa.

Dispone inoltre che l'intermediario B fornisca alla parte ricorrente i dati del beneficiario del bonifico.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che gli intermediari A e B, in solido fra loro, corrispondano 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



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 6526 del 03 luglio 2025

firma 1