

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 DOMENICO BONACCORSI DI PATTI

Seduta del 07/11/2025

FATTO

Parte ricorrente riferisce che in data 30/07/24 riceveva una telefonata dal numero ***60, riferibile alla banca resistente, nel corso della quale, l'interlocutore, presentatosi come operatore della medesima banca, mostrava di essere a conoscenza di informazioni riservate e specifiche del ricorrente (quale nome, cognome, residenza, filiale di riferimento). Il sedicente operatore gli riferiva che sul conto corrente risultavano movimentazioni sospette provenienti da Bari; aggiungeva che l'interessato sarebbe stato di lì a poco contattato dalla Polizia Postale, in quanto era stato vittima di una frode su cui la polizia stava indagando. Il ricorrente riferisce di essere stato in seguito contattato dal numero 07*** effettivamente riconducibile alla Polizia Postale. Il finto poliziotto, dopo aver confermato le informazioni già riferitegli dal sedicente operatore della banca, lo invitava a collaborare con la polizia, seguendo le indicazioni che avrebbe ricevuto (consistenti in atti volti a mettere al sicuro il denaro). Dopo la chiamata con il finto poliziotto, veniva nuovamente contattato dal sedicente operatore della banca (tramite l'utenza telefonica della prima chiamata), il quale lo invitava a disporre un bonifico di euro 19.000,00 in favore delle coordinate bancarie fornitegli. Resosi accorto della truffa, contattava la filiale della banca per le opportune verifiche e chiedeva il blocco del bonifico, che però non veniva attuato. Parte ricorrente chiede il ristoro dell'importo sottratto fraudolentemente.

L'intermediario nelle proprie controdeduzioni rileva che l'operazione sconosciuta è stata eseguita in sede dal ricorrente il 30/07/2024, che ha autorizzato l'ordine con apposizione della propria firma – verificata dall'operatore di sportello - con modalità "bonifico urgente" e con causale "Saldo Ristrutturazione Casa". L'intermediario riferisce che la causale del pagamento non poteva destare sospetti, in quanto perfettamente compatibile con somme di valore non esiguo di cui il cliente liberamente dispone nel rispetto della sua assoluta autonomia. Per quanto attiene al canale di provenienza delle ulteriori telefonate (provenienti da un numero censito dal ricorrente con "Blocco carte Da Fuori"), la banca ha più volte segnalato alla propria clientela che non si deve riporre troppa fiducia nel "caller ID" che appare su telefono fisso o mobile, in quanto è risaputo che esso non garantisce che

la chiamata sia effettivamente partita dall'utenza indicata sul display. La banca chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Parte ricorrente chiede il rimborso della somma di € 19.000,00 (oltre a interessi legati dalla data dell'operazione), pari al controvalore di 1 bonifico eseguito il 30/07/2024 a seguito di truffa perpetrata mediante la tecnica del vishing/ vishing caller id spoofing.

Parte ricorrente afferma di aver ricevuto una chiamata, apparentemente riconducibile alla banca, in data 30/07/2024; il sedicente operatore – che possedeva informazioni specifiche relative ai suoi dati, ai rapporti bancari e alla filiale di riferimento – lo informava della presenza di movimenti anomali sul suo conto corrente. Il ricorrente, anche a seguito del successivo contatto telefonico proveniente (all'apparenza) dalla Polizia Postale – veniva indotto a disporre un bonifico “urgente” di euro 19.000,00 (a fronte di un saldo di circa euro 20.000,00), asseritamente necessario a mettere al riparo il saldo del conto corrente. Il bonifico veniva disposto dal ricorrente in una filiale della banca; come si apprende dalle controdeduzioni, la causale apposta è “Saldo Ristrutturazione Casa” (che l'intermediario rimarca essere coerente con l'elevato importo del bonifico). A riprova della natura della frode subita, la parte ricorrente produce la copia della schermata contenente il registro delle chiamate.

Ciò posto, la banca eccepisce che quella in esame non è un'operazione non autorizzata, essendo stata disposta per intero dalla parte ricorrente.

Dalle allegazioni e dalle affermazioni di parte ricorrente sembra emergere che il bonifico disconosciuto debba considerarsi alla stregua di una operazione autorizzata dallo stesso ricorrente e, in quanto tale, estranea all'applicazione degli art. 9 e ss. del d.lgs. 11/2010.

Tale circostanza, tuttavia, non esclude che la condotta dell'intermediario debba essere scrutinata in base alle regole generali del diritto delle obbligazioni, sotto il profilo del corretto adempimento delle obbligazioni contrattuali, eventualmente integrate dal principio di buona fede (Collegio di Roma, decisione n. 361/25; Collegio di Napoli, decisione n. 6488/23, Collegio di Milano, decisione n. 8435/23, Collegio di Torino n. 15116/2022), potendosi dunque fondare la decisione sugli artt. 1375, 1176, co. 2, e 1218 c.c. (Collegio di Roma, decisione n. 2531/24).

In definitiva, bisogna verificare se sussistono elementi che possono essere presi in considerazione sotto il profilo del diligente adempimento alle obbligazioni contrattuali da parte del prestatore di servizi di pagamento (art. 1218 c.c.) e, quindi, di un concorso di colpa ex art. 1227 c.c.

Nei casi in cui si riscontrino indici di inattendibilità o anomalie del messaggio, il Collegio di Roma è solito orientarsi per un concorso di colpa tra le parti.

La colpa del cliente, peraltro, è stata altresì dedotta dalla ricezione, immediatamente di seguito alla ricezione del messaggio decettivo, di un messaggio genuino di avviso dell'attivazione di un mobile token, senza che ciò sia valso a insospettire il cliente (Collegio di Roma, decisione n. 451/25).

Pertanto, il Collegio – visti gli elementi di fatto in atti – accoglie parzialmente il ricorso e ritiene che la quota di responsabilità da addebitare all'intermediario in relazione alla fattispecie concreta vada determinata ex art. 1226 c.c. nella misura di euro 10.000,00 che dovrà essere versata alla parte ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 10.000,00, 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



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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