

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) MIRABELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PATRIZIA PETRELLI

Seduta del 18/11/2025

FATTO

Con ricorso depositato in data 27 giugno 2025 parte ricorrente espone che: in data 4/6/2025 riceveva sul proprio cellulare un sms che riferiva di un addebito sul conto corrente, invitando a contattare il numero antifrode indicato nello stesso messaggio; preoccupatosi, chiamava detto numero e un operatore lo guidava nell'esecuzione di un bonifico finalizzato a revocare l'operazione indicata nell'sms; la telefonata durava circa un'ora e solo successivamente si avvedeva di essere stata vittima di una truffa; la banca non ha bloccato il bonifico (ordinario) in contestazione; il bonifico oggetto della truffa è stato eseguito senza autenticazione tramite chiavetta usb o invio di un codice numerico.

Pertanto, si rivolge a quest'Arbitro chiedendo la restituzione della somma di € 9.628,12.

Costituendosi nel procedimento, l'intermediario eccepisce quanto segue: dal racconto dei fatti si deduce che parte ricorrente è stata vittima di spoofing; il numero di cellulare, contattato da parte ricorrente, non appartiene alla banca; la richiesta di eseguire un bonifico (da € 9.628,12), per stornarne un altro, rappresenta una operatività piuttosto inusuale (e paradossale); non sussiste responsabilità in capo alla banca nemmeno rispetto alla corretta autenticazione, registrazione e contabilizzazione dell'operazione di pagamento in questione, infatti, il bonifico risulta essere stato effettuato dal cliente in data 4/6/2025 alle ore 19:15 dalla propria app mobile ed autorizzato tramite fattore biometrico; il cliente,

infatti, ha eseguito il bonifico in conformità alle istruzioni ricevute dal sedicente operatore bancario, e la banca, d'altra parte, ha eseguito le disposizioni impartite dal cliente, validate e autorizzate dallo stesso, il quale ha inserito codici e credenziali autorizzando l'operazione di bonifico in corso; il ricorrente avrebbe potuto annullare il bonifico entro le ore 20.00 dello stesso giorno.

Conclude, pertanto, chiedendo il rigetto del ricorso.

In sede di repliche le parti insistono nelle rispettive posizioni.

DIRITTO

Parte ricorrente chiede il rimborso di un bonifico effettuato personalmente in data 4/6/2025 per un importo di € 9.628,12, a seguito di una truffa perpetrata in suo danno.

Il Collegio evidenzia che nella denuncia parte ricorrente dichiara di avere effettuato personalmente il bonifico.

In particolare, dalle dichiarazioni di parte ricorrente risulta che riceveva sul proprio cellulare un sms che riferiva di un addebito sul conto corrente, dove veniva invitata a contattare il numero antifrode indicato nello stesso messaggio; chiamava detto numero e un operatore la guidava nell'esecuzione di un bonifico finalizzato a revocare l'operazione indicata nel messaggio.

Pertanto, il Collegio ritiene che la fattispecie non sia riconducibile a quella delle operazioni non autorizzate ex art. 10 d. lgs. n. 11/2010, dovendo, piuttosto, essere inquadrata nel contesto delle operazioni autorizzate dall'utilizzatore ex art. 5 d. lgs. n. 11/2010 (v. decisione Collegio Roma, n. 8538/2021).

Secondo l'orientamento arbitrale che questo Collegio ritiene di condividere, tali ipotesi esulano dal regime di protezione previsto dal menzionato d. lgs. in caso di operazioni non autorizzate, posto che, affinché un'operazione possa dirsi tale deve difettare il requisito del "consenso del pagatore" di cui all'art. 5 del medesimo decreto ("il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento. In assenza del consenso, un'operazione di pagamento non può considerarsi autorizzata").

Tale consenso, nel caso di specie, appare, invece, sussistente in quanto è lo stesso utente ad autorizzare il bonifico, sia pur indotto a ciò mediante raggiro (v., *ex multis*, Collegio Bologna, decisioni n. 10912/2022, n. 15637/2022 e n. 1919/2023), restando irrilevante l'eventuale prova fornita dall'intermediario in ordine all'autenticazione (v., fra le tante, Collegio Bologna, n. 2290/2023).

Il Collegio non ignora che in alcune recenti decisioni, i Collegi ABF hanno affermato che l'inapplicabilità alle fattispecie di *social hacking* degli artt. 10 e ss. del D. Lgs. 11/2010 in materia di operazioni non autorizzate non vale ad escludere in modo automatico ogni responsabilità dell'intermediario, la cui condotta deve essere valutata alla luce degli obblighi di protezione previsti dal d.lgs. n. 11/2010 e tenuto conto delle regole generali del codice civile in materia di obbligazioni.

L'intermediario eccepisce la colpa grave del ricorrente per avere dato credito ad un sms truffaldino e contattato un numero di cellulare non appartenente alla banca e infine per avere effettuato una operazione paradossale, eseguendo un bonifico per stornarne un altro.

Il ricorrente contesta l'impossibilità di revocare il bonifico; ritiene che il bonifico eseguito alle ore 19.15 doveva essere revocabile entro 24 ore.

L'intermediario eccepisce che il bonifico ordinario è revocabile entro le ore 20:00 del giorno di esecuzione.

Il Collegio evidenzia che tale dato emerge dalla schermata del dettaglio del bonifico in partenza, prodotta dall'intermediario.

Alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio evidenzia che nella specie non sono presenti elementi tali che possano condurre ad una responsabilità concorrente dell'intermediario.

Pertanto, il Collegio, in continuità con il proprio orientamento, ritiene che nella presente fattispecie non sussistano i presupposti previsti dalla normativa per un rimborso della somma a favore del ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE