

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) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 22/12/2025

FATTO

La parte ricorrente espone quanto segue.

Il 17.3.2025 alle 8:48 ha ricevuto da un numero mobile un SMS apparentemente proveniente dalla banca che lo avvisava dell'esecuzione di un bonifico.

Dopo un tentativo fallito di contattare il numero, il ricorrente ha ricevuto una telefonata da un sedicente operatore, il quale gli ha confermato l'esecuzione dell'operazione sospetta e gli ha chiesto di bonificare la somma di € 45.000,00 su un conto "sicuro" intestato a una dirigente del servizio antifrode della Polizia di Stato.

L'interlocutore gli ha detto che sarebbe stato contattato direttamente dalla Polizia e in effetti, poco dopo, ha ricevuto una chiamata dal numero corrispondente a quello reale della Questura di Roma, in cui un tale Ispettore ha rafforzato la versione della truffa in corso, accreditando l'esistenza di un'indagine interna su dipendenti infedeli della banca. Pertanto, gli è stato fatto divieto assoluto di parlarne con chiunque, con il pretesto del segreto investigativo.

Confuso e agitato, seguendo le istruzioni ricevute dal sedicente ispettore capo, si è recato in fretta presso una filiale dove ha disposto un bonifico di euro 45.000,00.

Evidenza che l'importo che gli fu richiesto di bonificare era prossimo al saldo disponibile sul conto in quella data che ammontava a € 49.592,00.

Nei minuti e nelle ore successive, ha ricevuto numerosi contatti da sedicenti operatori bancari con continui rinvii di un appuntamento in Questura. Intorno alle 17:00, ormai insospettito, ha chiamato direttamente la Questura scoprendo di aver subito una truffa.

Il bonifico è stato emesso, senza le opportune verifiche di sicurezza della Banca, in netto contrasto con le abituali consuetudini di utilizzo del conto da parte del cliente.

L'intermediario resiste al ricorso ed eccepisce quanto segue.

Oggetto del presente ricorso è quindi un bonifico con priorità, cioè, URGENTE, eseguito dal ricorrente il 17.03.2025 direttamente a sportello di €. 45.000,00 (era un lunedì, giorno infrasettimanale) alle ore 11:47.

I contatti telefonici non sono riconducibili alla banca.

Peraltro, da verifiche svolte è emerso come il giorno della truffa il ricorrente si sia collegato in APP fin dalle ore 08:48 e si è collegato diverse volte sia prima dell'esecuzione del bonifico sia successivamente alle 11:56. Quindi poteva verificare tranquillamente che non vi era stato alcun pagamento in uscita dal conto cointestato per € 45.000,00, come narrato nell'SMS truffaldino e verosimilmente avrebbe inibito la truffa.

Il ricorrente ammette pacificamente in denuncia di essersi recato in una filiale, dove il cliente è stato censito e il direttore ha contattato immediatamente il gestore della filiale di riferimento, a cui ha chiesto autorizzazione a disporre il bonifico, dopo che il cliente ha interloquuto via filo con il suo gestore.

Quindi l'istante ha spiegato al gestore che doveva eseguire un bonifico di tale rilevante importo per aiuto alla nipote e il gestore ha dato il benestare alla disposizione del bonifico Istantaneo (e quindi irrevocabile) di € 45.000,00 oltre a commissioni di € 21,80.

Infatti, entro le 20 dello stesso giorno (cd. cut-off) può essere revocato esclusivamente il bonifico di tipo "ordinario" ma il ricorrente ha disposto un bonifico con priorità e quest'ultimo entra nel flusso di lavorazione/trasmisione interbancario e non può più essere revocato/annullato.

L'operazione è stata completata a seguito di sottoscrizione della distinta/richiesta di esecuzione di bonifico.

Nonostante si trattasse di bonifico urgente e, dunque, per natura irrevocabile la banca ha comunque tentato il recall; il richiamo non è andato a buon fine, come dimostra l'esito "Risposta negativa richiamo" ricevuta il 08.04.2025.

La banca informa i propri clienti sui rischi di frode informatica.

DIRITTO

1.- La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di un bonifico urgente disposto a sportello il 17.3.2025.

L'operazione contestata è stata effettuata 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).

2.- Il bonifico controverso è stato disposto dal ricorrente stesso allo sportello in modalità urgente.

L'intermediario deposita il modulo compilato e sottoscritto dal cliente per autorizzare il bonifico.

3.- Il ricorrente descrive una frode che avrebbe preso avvio con una SMS apparentemente proveniente dalla sua banca.

Deposita lo screenshot di tale messaggio, che risulta ricevuto alle 8:48.

Il mittente non è un numero riconducibile alla banca, il cui riferimento appare solo nel testo del messaggio.

Il messaggio non risulta inserito nella chat ufficiale.

Al fine di convincere il ricorrente, i truffatori lo hanno chiamato da un numero in apparenza riferibile alla Questura.

In seguito, l'istante ha ricevuto chiamate da diversi numeri (allega numerosi screenshot).

4.- Secondo l'orientamento condiviso dai 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. Rientrano in questa fattispecie le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni "sotto dettatura").

In questi casi, non è configurabile una responsabilità oggettiva del PSP. Il Collegio potrà 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 come, ad esempio, nei casi di:

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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.

In fattispecie analoghe questo Collegio, caso per caso, ha valutato la ricorrenza di elementi per affermare una responsabilità dell'intermediario per non avere il suo dipendente intercettato la frode.

Tuttavia, nel caso di specie, la banca fa presente che, come ammesso dal ricorrente in denuncia, il direttore della filiale ha contattato immediatamente il gestore di riferimento, chiedendo autorizzazione a disporre il bonifico.

Quindi il ricorrente è stato sentito dal suo gestore della filiale ove è incardinato il conto. Alla richiesta di motivazioni avanzata dal gestore, il ricorrente, convinto dai malfattori che gli addetti di filiale fossero collusi, ha spiegato che doveva eseguire un bonifico di tale rilevante importo per dare sostegno alla nipote che avrebbe dovuto stipulare un rogito.

5.- Pertanto, il Collegio ritiene che la ricostruzione dei fatti è tale da far emergere che parte ricorrente sia verosimilmente rimasta vittima di phishing telefonico (o vishing).

Al riguardo, il carattere anomalo delle richieste avanzate avrebbe – tuttavia – dovuto indurre il ricorrente a non seguire le indicazioni del falso operatore, laddove, invece, vi è stata collaborazione attiva – seppure inconsapevole quanto ai fini – nel consentire che venissero poste in essere le operazioni fraudolente.

Ne deriva, a parere di questo Arbitro, nel caso in esame, un contegno gravemente colposo del cliente nel proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate (cfr., tra le altre, Collegio di Roma, decisione n. 12091/2021; Collegio di Roma, decisione n. 7335/2025).

6.- Alla luce di quanto esposto, il Collegio ritiene che la domanda non possa trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE