

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) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DOMENICO BONACCORSI DI PATTI

Seduta del 04/12/2025

FATTO

Il ricorrente M., cointestatario del conto n. *706, unitamente al ricorrente D., riferisce di essere stato contattato, in data 24.10.2024, apparentemente dal numero verde della banca. L'interlocutore, dimostrandosi già in possesso delle informazioni sensibili relative ai coniugi, gli ha riferito che erano in atto dei tentativi di accesso al conto corrente n.*706 attraverso l'App. Il sig. M, tuttavia, faceva presente che l'applicazione veniva utilizzata dalla moglie D. e, quindi, di rivolgersi a lei per risolvere le problematiche descritte. La signora veniva dunque contattata dalla (presunta) assistenza della banca. La signora D. riferisce che l'interlocutore ha manifestato la necessità di installare un'ulteriore applicazione di sicurezza sul telefono, inviandole a tal fine delle credenziali di accesso. L'istante riferisce di aver installato l'applicazione, ma senza mai fornire al proprio interlocutore informazioni sensibili relative alla propria identità né di aver rivelato le chiavi di accesso al conto corrente. La ricorrente riferisce di aver constatato che era stato effettuato successivamente un bonifico istantaneo per l'importo di Euro 29.751,00 (comprensivo delle spese di commissione). I clienti ravvisano responsabilità della banca per non aver garantito un adeguato livello di sicurezza e per non aver rilevato l'anomalia dell'operazione (trattandosi di rilevante importo, non in linea con l'operatività "storica" dei ricorrenti per frequenza e tipologia). Gli istanti chiedono il rimborso di euro 29.751, oltre interessi e rivalutazione.

In via preliminare, l'intermediario nelle proprie controdeduzioni, fa presente che non è stata allegata al ricorso alcuna evidenza del messaggio che conteneva le credenziali da utilizzare per l'installazione della presunta app di sicurezza; conseguentemente la cliente è venuta meno all'assolvimento dell'onere della prova a suo carico ex art. 2697 c.c., non consentendo di verificare la eventuale affidabilità/genuinità del messaggio. Nel merito l'intermediario rileva che dai log si evince che le

operazioni sono state validate correttamente con un sistema di autenticazione “forte”, in ossequio alla sicurezza prescritta dalla normativa PSD2, c.d. anche “a due fattori”, uno statico (PIN - fattore di conoscenza) e uno dinamico (OTP – fattore di possesso). L’intermediario richiama l’art. 7, comma 2, del d.lgs. 11/2010, il quale prevede che “l’utente, non appena riceve uno strumento di pagamento, adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate”. L’intermediario rappresenta che dalle verifiche effettuate non è emerso alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi e l’operazione risulta correttamente autenticata, registrata e contabilizzata, con le credenziali di sicurezza della ricorrente e in conformità con quanto previsto dall’art. 10 del d.lgs. 11/2010; richiama le evidenze log allegate. L’intermediario chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

L’intermediario eccepisce preliminarmente l’inammissibilità del ricorso, atteso che risulterebbe – a detta di parte ricorrente - che la banca del beneficiario del bonifico abbia bloccato i fondi trasmessi sul conto. La banca deduce che, se tale blocco fosse stato effettivamente apposto, detta circostanza escluderebbe la definitività dello spossessamento ai danni del ricorrente delle somme fraudolentemente sottratte, attesa la possibilità dello stesso di richiedere un provvedimento di sequestro all’Autorità Giudiziaria e ottenere l’importo sottratto all’esito dell’eventuale procedimento penale.

Ad avviso del Collegio, tuttavia, il rilievo non può essere accolto, atteso che l’oggetto della decisione non può in alcun caso riferirsi o dipendere ad eventi futuri, incerti e non rappresentati dalle parti. Il ricorso deve dunque essere deciso nel merito non risultando *“rilevante, in questo senso, la possibile e del tutto eventuale sovrapposizione del presente giudizio con provvedimenti giurisdizionali da rendere in ipotetico futuro a favore della parte ricorrente”* (Collegio di Roma, decisione n. 158/2025). Passando al merito del ricorso, si osserva che la controversia ha ad oggetto il disconoscimento di un bonifico di euro 29.751,00 eseguito il 24.10.2024.

L’intermediario produce i LOG relativi all’accesso e all’autorizzazione del bonifico disconosciuto. Il Login avviene mediante inserimento di Id Utente e Pin (PIN) con verifica a 2 fattori, utilizzando l’OTP generato dal Mobile Token. Il bonifico è stato autorizzato con Pin e OTP generato da Mobile Token. Dalla denuncia in atti sembrerebbe che parte ricorrente abbia installato una app di terze parti, ma non viene chiarito se tramite tale app abbia consentito il controllo dell’apparecchio da remoto.

La ricorrente afferma di aver ricevuto una chiamata da un numero apparentemente riconducibile all’intermediario. A supporto allega screenshot.

Nella vicenda in esame, è la stessa ricorrente a dichiarare di aver ricevuto una chiamata apparentemente proveniente dalla banca resistente che comunicava “un tentativo di accesso fraudolento”. Il sedicente operatore della banca induceva la ricorrente a fornirgli i “codici di accesso al servizio home banking”.

Tuttavia, appare significativa la circostanza per cui la frode sembra essersi configurata alla stregua di un’ipotesi, più specifica, di c.d. vishing caller ID. In particolare, parte ricorrente produce lo screenshot della schermata dello smartphone contenente i riferimenti della chiamata truffaldina, da cui si evince che il numero di telefono corrisponde a quello del servizio clienti dell’intermediario. In simili ipotesi, l’orientamento prevalente tra i Collegi territoriali dell’ABF ravvisa un concorso colposo delle parti, imputando all’intermediario la colpa di “non avere adottato tutti i presidi di sicurezza necessari a impedire che il truffatore potesse chiamare la cliente con un numero riferibile all’intermediario medesimo” (così Collegio di Milano, decisione n. 17467/2021). Si richiede a tal fine solo l’allegazione da parte del ricorrente della lista delle chiamate ricevute, onde poter verificare la corrispondenza del numero utilizzato dal truffatore con il numero verde dell’intermediario (così Collegio di Milano, decisione n. 22105/2021). La frode, così congegnata, non sembra in effetti differire in maniera significativa dalle ipotesi di “spoofing”, ossia dalle ipotesi di smishing in cui il messaggio “esca” reca, quale mittente, la denominazione dell’intermediario, in modo tale che il testo si inserisca, nei moderni smartphone, all’interno della conversazione contenente messaggi genuini (effettivamente provenienti

dall'intermediario). E, secondo la più recente posizione condivisa dai Collegi territoriali dell'ABF, nelle fattispecie di spoofing è al più 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" (in questi termini v., per esempio, Collegio di Roma, decisione n. 1625/2022). Tenuto conto di tutti i suddetti elementi di fatto e delle previsioni richiamate del d.lgs. n. 11 del 2010, il Collegio accerta una responsabilità dell'intermediario resistente, in concorso con il comportamento gravemente negligente della cliente, per i danni derivanti dal compimento dell'operazione di pagamento non autorizzata e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro 15.000,00, a titolo di risarcimento del danno determinato in via equitativa.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 15.000,00, 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 parte ricorrente quella di euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE