



COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LORENZA BULLO

Seduta del 20/10/2025

FATTO

Parte ricorrente espone quanto segue:

- accortosi che erano stati sottratti quasi € 50.000,00 dal proprio conto, cercava immediatamente di mettersi in contatto con la banca attraverso tutti i canali di cui riusciva a trovare indicazione ma in quel momento inattivi e, soltanto dopo numerosi tentativi, riusciva finalmente a ricevere riscontro dall'assistenza clienti via chat, chiedendo l'annullamento di detti bonifici;
- ad esito dell'interlocuzione via chat, l'operatrice chiedeva di procedere con l'invio di un'email "*... per confermare la richiesta di annullamento dei bonifici*", già dalla stessa inviata;
- solo dopo diversi giorni, l'intermediario comunicava via e-mail che i bonifici non potevano essere annullati, contraddicendo quanto precedentemente comunicato dall'operatrice dell'assistenza clienti via chat e su cui il ricorrente aveva fatto affidamento.

Previo esperimento infruttuoso della fase di reclamo, la parte ricorrente chiede che l'Arbitro condanni la parte resistente al riaccredito sul conto corrente degli importi illegittimamente trasferiti senza l'autorizzazione dello stesso.

L'intermediario convenuto resiste alla pretesa contro deducendo quanto segue:

- nell'ambito della denuncia-querela presentata, *l'odierno ricorrente riferisce di aver seguito le indicazioni fornite da parte del sedicente operatore finendo per autorizzare lui stesso le transazioni disconosciute*, dunque la inconsapevole, quanto colpevole, collaborazione del Cliente ha contribuito fattivamente al compimento della frode;
- ne consegue che la fattispecie non può essere ricondotta nell'alveo della normativa delle operazioni di pagamento non autorizzate commesse a seguito di furto, smarrimento o uso indebito di uno strumento di pagamento, con la conseguenza che risulta preclusa l'operatività del relativo regime disciplinare;
- in ogni caso, emerge la corretta autenticazione delle operazioni contestate e la colpa grave in capo al ricorrente;
- dalla documentazione in atti emerge come il ricorrente abbia attivato il Servizio Token in data 11 novembre 2019 su uno smartphone su cui vengono inviate tutte le notifiche push e che corrisponde a quello utilizzato per autorizzare i bonifici oggetto di ricorso;
- la totalità degli elementi evidenziati consente di ritenere pienamente dimostrata la corretta autenticazione della disposizione conforme alla SCA e, per l'effetto, assolto l'onere probatorio sancito in capo all'intermediario;
- a ciò si aggiunga che, ai sensi dell'articolo 24 del D. Lgs. 11/2010, "se un ordine di pagamento è eseguito conformemente all'identificativo unico (c.d. IBAN), esso si ritiene eseguito correttamente per quanto riguarda il beneficiario e/o il conto indicato dall'identificativo unico";
- trattandosi di bonifico istantaneo, la banca non ha potuto annullarlo, ma ne ha tentato la recall, la quale ha dato esito negativo;
- nella tipologia di frode del tipo di quella occorsa, seppur il frodatore abbia utilizzato tecniche di *social engineering* ed efficacia persuasiva tale da indurre il cliente a ritenere (erroneamente) che la conversazione si stesse svolgendo con un reale operatore della banca, il cliente stesso ha, di fatto, consentito la consumazione della fattispecie di truffa ai propri danni, con ciò violando il dovere di tenere un comportamento idoneo a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo dello strumento di pagamento;
- sussistono diversi indici di inattendibilità o anomalia del messaggio e tale circostanza avrebbe dovuto fare insospettire il Cliente.

Parte resistente conclude quindi chiedendo all'Arbitro di rigettare il ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto, accertando l'esclusiva responsabilità della ricorrente nella causazione della frode.

Seguono *repliche e contro repliche* in forza delle quali:

parte ricorrente insiste nella propria pretesa precisando quanto segue:

- il ricorrente – pensionato classe 1951, privo di peculiari competenze informatiche – chiama il numero indicato e viene instradato a un "operatore antifrode ***" che, fornendo dati puntuali sul conto, lo persuade della *necessità di effettuare un collegamento da remoto (software di screen sharing) "per annullare operazioni sospette in corso"*;
- il ricorrente, *sotto dettatura dell'operatore*, compilava due bonifici istantanei verso conti esteri (Danimarca e Germania) e, sempre dietro indicazione telefonica, *approva i push token inserendo egli stesso codice Smart Code usato per l'accesso*;
- nonostante i numerosi segnali di anomalia - cliente settantatreenne che non aveva mai trasferito fondi all'estero, per una movimentazione complessiva di € 49.800,00 in meno di 20 minuti – la banca non ha attivato alcun blocco di sicurezza;

- l'intermediario non ha provato l'autenticazione delle operazioni secondo i dettami della SCA, la quale richiede l'indipendenza tra i fattori di autenticazione;
- il *secondo fattore di autenticazione (Smart Code)* è stato digitato sul medesimo device sul quale l'operazione è stata impostata *sotto controllo da remoto del frodatore*: la protezione è dunque divenuta meramente formale, non già "indipendente";
- la Banca, avvalendosi dell'irrevocabilità dell'instant payment, scarica interamente il rischio sul cliente, tuttavia l'art. 11 del d.lgs. 11/2010 tutela l'utente, imponendo all'intermediario di rimborsare immediatamente l'importo di operazioni non autorizzate, lasciando eventuali pretese regressive alla successiva verifica di dolo o colpa grave dell'utilizzatore
- l'errore in cui è incorso il Ricorrente è, alla luce delle circostanze concrete, scusabile in quanto **i)** il messaggio è arrivato nella medesima finestra di chat sms dove abitualmente vengono recapitati gli alert; **ii)** la truffa ha simulato una procedura antifrode interna, prospettando il pericolo di sottrazione di denaro ed urgenti misure di sicurezza; **iii)** il truffatore è stato in grado di richiamare il ricorrente da un numero che appariva identico a quello della banca, sfruttando tecniche di sms/caller ID spoofing; **iv)** l'annotazione di "operazione annullata" relativa al bonifico da € 29.900,00 e tale informazione, successivamente scomparsa dall'account, ha indotto il cliente a ritenere che la procedura antifrode stesse effettivamente avendo luogo;
- il ricorrente non ha comunicato dati ma si è limitato a condividere lo schermo del proprio PC;

parte resistente insiste per il rigetto richiamandosi a quanto già contro dedotto.

DIRITTO

Parte ricorrente disconosce due bonifici istantanei, ravvicinati, entrambi eseguiti in data 17.12.2024 a favore di due beneficiari distinti, rispettivamente il primo disposto alle ore 19.17 dell'importo di euro 29.900,00 a favore di un conto in Danimarca, il secondo alle ore 19.29 dell'importo di euro 19.900,00 a favore di un conto in Germania, per un addebito totale non autorizzato di euro 49.800,00.

Dalla denuncia-querela in atti, si evince che il ricorrente riceveva un sms (a suo dire proveniente dall'intermediario) con il quale veniva informato di un'operazione non autorizzata, con indicazione di un numero da contattare nel caso in cui si intendesse disconoscere tale pagamento. Composto tale numero, il ricorrente entrava in contatto con un sedicente addetto della banca, il quale gli dettava istruzioni per procedere all'annullamento dei due bonifici; in tal modo, in realtà, il cliente stesso stava procedendo ad autorizzare i due bonifici in questione, cadendo dunque vittima di un raggio.

L'intermediario, in primo luogo, eccepisce l'inapplicabilità del D.Lgs. n. 11/2010, evidenziando come lo stesso cliente ammetta di aver eseguito personalmente le operazioni.

Tale dichiarazione avente valenza confessoria, oltre che in denuncia, risulta ribadita anche in sede di repliche, in cui il cliente stesso si attribuisce la paternità dell'operazione *sia in fase dispositiva (compilazione dei dati), sia in fase autorizzativa (inserimento del codice segreto al ricevimento della notifica in app)*: il ricorrente afferma infatti che *sotto dettatura dell'operatore*, compilava due bonifici istantanei verso conti esteri (Danimarca e Germania) e, sempre dietro indicazione telefonica, *approvava i push token inserendo egli stesso codice Smart Code usato per l'accesso*.

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" - come quella in esame.

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.

Inoltre, pur in presenza di operazioni disposte personalmente dall'utente, si è talora ritenuto di attenuare la responsabilità del medesimo in presenza di *una truffa piuttosto articolata*, attuata in modalità tali da ingenerare nell'utente stesso un legittimo affidamento: in tal senso v. Collegio di Bologna, n. 3084/2025 che ha ravvisato una responsabilità concorrente dell'intermediario nel caso di utilizzo della tecnica frodatoria del c.d. *vishing caller ID spoofing* (ricezione di telefonata da un numero apparentemente riconducibile all'intermediario preceduta da un sms inserito nella chat contenente anche i messaggi genuini dell'intermediario).

Ciò premesso, con riguardo al caso in esame, mentre il ricorrente sostiene di essere stato vittima di *spoofing*, avendo ricevuto un messaggio e una telefonata tramite utenza riconducibile all'intermediario, ciononostante tali affermazioni non sono corroborate da idonea documentazione, non constando in atti evidenza della telefonata.

Per contro il messaggio civetta, prodotto dall'intermediario, presenta alcuni indizi di inattendibilità che avrebbero allertare il cliente, quali ad esempio linguaggio informale e la mancanza di dati in ordine al rapporto.

Il ricorrente, dal canto suo, produce copia di una mail, recante un mittente e dei loghi grafici apparentemente riconducibili all'intermediario, mail in forza della quale veniva informato che l'annullamento del bonifico di euro 29.900,00 era andato a buon fine; in tal modo il ricorrente veniva indotto a ritenere che la *"procedura antifrode"* stesse realmente avendo luogo.

Tale mail risulta particolarmente insidiosa. Non risultano invece integrati gli indicatori di anomalia di cui dall'art. 8 del D.M. 30.04.2007, n. 112. Ciononostante, i Collegi hanno di recente convenuto che i principi del D.M. 112/2007 non hanno un valore precettivo diretto in materia di disconoscimento di operazioni non autorizzate ma sono espressione di un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni, da valorizzare per valutare la condotta dell'intermediario. Possono essere quindi valorizzati,

per i Collegi, anche indici di frode ulteriori rispetto a quelli del D.M. 112/2007 *in presenza di un'operatività anomala rispetto alle movimentazioni storiche del ricorrente* (ad esempio con riguardo al numero, alla tipologia, all'importo, al tempo di esecuzione e alla riconducibilità delle operazioni al medesimo beneficiario).

In tale ottica, il cliente mette in luce i seguenti elementi di anomalia:

- importo elevato dei bonifici, anche in rapporto alla normale operatività del cliente;
- esecuzione ravvicinata dei medesimi, a distanza di pochi minuti l'uno dall'altro, tanto che le notifiche push parlanti per quanto ricevute diventano irrilevanti nell'impedire la frode;
- beneficiari IBAN identificativi di conti esteri, in contrasto anche qui con la normale operatività del cliente.

Per completezza il Collegio rileva che le operazioni in oggetto consistono in due bonifici istantanei, come tali non revocabili, come da apposita Proposta di Modifica Unilaterale di Contratto (PMUC) inviata al cliente il quale non ne ha contestato la ricezione, in tal modo approvandola.

Parte resistente documenta, altresì, di aver tentato la recall del bonifico, ma con esito negativo. Com'è noto, l'art. 17 d.lgs. n. 11/2010 sancisce il principio di irrevocabilità degli ordini di pagamento: *“fatte salve le disposizioni di cui al presente articolo, una volta ricevuto dal prestatore di servizi di pagamento del pagatore, l'ordine di pagamento non può essere revocato dall'utente”*.

Alla luce di tutte le circostanze del caso concreto sopra evidenziate e dei principi condivisi dall'ABF, il Collegio ravvisa una responsabilità dell'intermediario resistente, *in concorso con il comportamento gravemente negligente dell'istante*, per i danni derivanti dal compimento delle due operazioni di pagamento disconosciute: da un lato, vi è infatti la negligenza grave dell'utente che ha agevolato il compimento della truffa eseguendo le operazioni sotto dettatura e controllo da remoto del proprio PC, dall'altro lato, vi sono le criticità organizzative del servizio di pagamento offerto dall'intermediario che non ha rilevato le anomalie sopra specificate, intermediario sul quale grava il rischio d'impresa circa le modalità di comunicazione adottate, propedeutiche alle operazioni dispositive. Tenuto anche conto dell'anomalia della seconda operazione (il bonifico di euro 19.900,00 posto a valle della ricezione della insidiosa mail con la quale veniva comunicato al ricorrente disponente l'annullamento del precedente bonifico di euro 29.900,00) anomalia che unita alla operatività storica del cliente ben diversa, è in grado di attenuare la colpa dell'istante, il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda a parte ricorrente l'importo del secondo bonifico ammontante ad Euro 19.900,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 19.900,00 (diciannovemilanovecento/00).

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