



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) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LORENZA BULLO

Seduta del 16/09/2025

FATTO

Parte ricorrente espone quanto segue:

- di essere titolare del conto corrente n. **151 presso l'odierna resistente;
- che, in data 20/06/2024, alle ore 8:30, riceveva un SMS dall'intermediario convenuto contenente un link e alle ore 10:29 veniva contattato dal numero dell'assistenza clienti della banca e veniva avvisato dal sedicente operatore della stessa di una truffa in corso;
- di aver ricevuto un ulteriore SMS dopo pochi minuti, seguito da altri 5 SMS che gli comunicavano un pagamento in uscita di € 12.000,00 e di seguire le istruzioni dell'operatore per bloccarlo;

- di essere stata chiamata da un sedicente ispettore della Polizia di Stato, che la contattava nuovamente alle 11:00 da utenza privata per invitarla a recarsi presso la filiale di riferimento per eseguire un bonifico istantaneo, in modo da mettere al sicuro il proprio denaro;
- di aver riferito al dipendente della filiale di dover effettuare tale bonifico, ma la cassa era chiusa;
- che il dipendente, quindi, gli suggeriva di recarsi presso un'altra filiale;
- che durante lo spostamento rimaneva in contatto telefonico con il sedicente ispettore;
- di aver eseguito il bonifico istantaneo nella seconda filiale, nonostante non fosse una loro cliente, e di non essere mai stata informata dei rischi collegati a tale tipo di bonifico dall'operatore;
- di aver inviato su Whatsapp la foto della contabile di bonifico al sedicente ispettore, che interrompeva, quindi, la chiamata;
- che l'intermediario convenuto, tramite l'operatore della cassa, avrebbe dovuto attivarsi per accertare la genuinità dell'operazione, raccogliendo il proprio consenso informato.

Parte ricorrente, esperito infruttuosamente il reclamo, chiede pertanto all'Arbitro di condannare l'intermediario convenuto al risarcimento della somma di euro 12.107,13 pari all'importo del bonifico disposto a seguito della frode subita, oltre al rimborso della somma di euro 15,10 addebitatagli a titolo di commissioni, nonché al ristoro di euro 1000,00 a titolo di rimborso spese legali, con richiesta di interessi legali dal giorno dell'operazione disconosciuta sino al saldo.

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

- oggetto del presente ricorso è un bonifico disposto dal ricorrente con priorità, cioè urgente, eseguito il 20.06.2024 in filiale alle ore 12.22 per €. 12.107,13, bonifico disposto allo sportello, a seguito di iniziale ingaggio tramite diversi *sms spoofing*, e da seguenti contatti telefonici da utenza sconosciuta a cui il cliente decideva di rispondere;
- il ricorrente non ha mai contattato il numero verde dell'intermediario per chiedere conferme prima di procedere ad eseguire il bonifico;
- dai log risulta che il cliente si sia collegato in APP diverse volte nella giornata della truffa, anche al momento dell'esecuzione del bonifico e, quindi, avrebbe potuto verificare la mancanza di un pagamento in uscita dal suo conto corrente;
- l'istante ha eseguito il bonifico istantaneo "con priorità", quindi irrevocabile, in cassa, senza interloquire della situazione con il personale della filiale;
- l'operazione veniva completata a seguito di sottoscrizione da parte del ricorrente della distinta/richiesta di esecuzione di bonifico;
- non sussiste alcun obbligo di monitoraggio *ex ante* sulle operazioni disposte dalla clientela (Tribunale di Ancona n. 338/2024);
- vi è un'incongruenza nella denuncia in quanto il ricorrente dichiara di essere stato intimato ad eseguire un bonifico di € 12.000,00, ma l'operazione in contestazione ammonta a € 12.107,13, importo che emerge da una chat su Whatsapp;
- queste incongruenze avrebbero dovuto insospettire il ricorrente;
- il link nel primo SMS truffaldino non è in alcun modo riferibile all'intermediario convenuto e gli SMS presentano evidenti errori grammaticali;

- il ricorrente avrebbe dovuto fare delle verifiche più approfondite prima di “spostare” il proprio denaro su un conto sconosciuto;
- nonostante il bonifico in contestazione fosse irrevocabile la banca ha tentato il recall ma non è andato a buon fine;
- non sussiste alcuna responsabilità in capo alla banca per la perdita patrimoniale verificatasi;
- ha informato il ricorrente, in diverse occasioni precedentemente all’esecuzione del bonifico fraudolento, in merito alle truffe telefoniche con cui si chiede di eseguire bonifici allo sportello e alle caratteristiche dei bonifici istantanei.

L’intermediario conclude pertanto per l’integrale rigetto del ricorso, anche alla luce dell’orientamento dell’Arbitro (anche di recente Collegio di Torino, decisione n.794/2025, nonché Collegio di Milano, decisione n. 899/2025).

Seguono repliche e contro repliche in forza delle quali:

- **parte ricorrente** insiste per l’accoglimento del ricorso, evidenziando quanto segue: **a)** la ricostruzione dei fatti eseguita dall’intermediario è distorta e falsata, in quanto il ricorrente è stato vittima di *social hacking*; **b)** gli SMS successivi al primo non presentano errori grammaticali o di grafia ed hanno dunque generato un’incolpevole convinzione della loro genuinità; **c)** gli accessi al conto corrente erano stati effettuati per verificare se la truffa denunciata dall’intermediario si fosse perpetrata; **d)** tutto quanto dichiarato è avvenuto mentre era alla guida della propria auto; **e)** l’intermediario ha riconosciuto la truffa, procedendo al richiamo del bonifico, ancora prima che il cliente denunciasse il fatto, alle ore 12:59, dunque lo sportellista avrebbe dovuto accorgersi della truffa e informare il ricorrente prima dell’esecuzione del bonifico; **f)** contesta l’insussistenza di un obbligo di monitoraggio *ex ante* sulle operazioni disposte dalla clientela; **g)** l’intermediario non ha agito con la diligenza dell’accorto banchiere;
- **parte resistente** controreplica richiamandosi a quanto già eccepito nelle controdeduzioni e aggiungendo quanto segue: **a)** che la truffa subita dal ricorrente si configura come una variante del *phishing* ormai nota, su cui l’intermediario ha pubblicato, tra le altre cose, una comunicazione nel marzo del 2024 per mettere in allerta la propria clientela; **b)** che l’operatore di cassa non poteva essere a conoscenza *dei motivi* che hanno indotto il ricorrente a disporre il bonifico.

DIRITTO

Parte ricorrente contesta un’operazione di bonifico urgente eseguita personalmente presso una filiale dell’intermediario convenuto alle ore 12.22 in data 20/06/2024 di importo pari a complessivi € 12.122,23 (*bonifico vero e proprio euro 12.107,13 + € 15,10 a titolo di commissioni*). In atti sono allegate sia la contabile del bonifico, sia la distinta di richiesta del bonifico sottoscritta dal ricorrente.

Dalle dichiarazioni rese dal cliente in sede di denuncia (e poi di ricorso), risulta che l’ordine di bonifico è stato impartito dal ricorrente stesso presso la filiale B dell’intermediario convenuto, dopo che il cliente

aveva trovato chiusa la cassa nella filiale A per assenza dell'operatore, il tutto rimanendo sempre al telefono con un presunto ispettore della polizia, nell'ambito di una truffa perpetrata in suo danno; uscito dalla filiale B con la ricevuta del bonifico, l'interlocutore telefonico gli chiedeva di portare detta ricevuta in Questura per la denuncia

Detta truffa, a detta del ricorrente, era iniziata la mattina dello stesso giorno con la ricezione di un SMS apparentemente proveniente dall'intermediario convenuto contenente un link; indi alle ore 10:29 veniva contattato dal numero dell'assistenza clienti della banca e veniva avvisato dal sedicente operatore della stessa di una truffa in corso; parte ricorrente afferma altresì di aver ricevuto un ulteriore SMS, seguito da altri 5 SMS che gli comunicavano un pagamento in uscita di € 12.000,00; veniva invitato a seguire le istruzioni dell'operatore per bloccarlo. Era indi nuovamente contattato da un sedicente ispettore della Polizia di Stato verso le 11:00 tramite una utenza privata il quale lo invitava a recarsi presso la filiale di riferimento per eseguire un bonifico istantaneo, in modo da mettere al sicuro il proprio denaro.

Nel caso in esame, *siamo in presenza di un pagamento ordinato dal cliente* ma avviato dal PSP (prestatore del servizio di pagamento): in tali casi la disciplina sulla SCA non trova applicazione.

Il tema è stato specificamente affrontato dai Collegi ABF con riguardo alle c.d. MOTO - Mail Order/Telephone Order) ossia ordini di pagamento impartiti via posta, e-mail, telefono o fax dal pagatore: l'orientamento condiviso dai Collegi ABF, tenuto conto del quadro normativo in materia di servizi di pagamento, ha escluso per tali operazioni la necessità di autenticazione forte del cliente (SCA), in quanto trattasi di operazioni che non sono disposte direttamente dal pagatore ma tramite un addetto dell'intermediario (PSP). In tali casi non può infatti ritenersi che sia il cliente a disporre il pagamento elettronico di cui all'art. 97, par. 1, lett. b) PSD2.

Esulando il pagamento in esame dalla disciplina di cui al Dlgs.11/2010 e s.m.i. per le ragioni sopra esposte, il regime di responsabilità tra le parti è regolato, quindi, dalle norme di diritto comune (in particolare, dall'art. 1218 c.c. in tema di responsabilità contrattuale), per cui l'intermediario è tenuto a dimostrare di aver verificato la provenienza dell'ordine dal pagatore con la diligenza professionale qualificata di cui all'art. 1176 comma 2 c.c.; in caso contrario, l'intermediario risponde per intero dell'operazione fraudolenta.

Dalla documentazione in atti (distinta di richiesta di bonifico sottoscritta dal cliente e depositata dall'intermediario) si evince che, nel caso in esame, la verifica circa la provenienza dell'ordine di bonifico dal pagatore è stata espletata e pertanto nulla si può al riguardo imputare all'intermediario convenuto.

Con riguardo al profilo soggettivo del ricorrente, in particolare circa la sussistenza o meno di colpa grave in capo al medesimo caduto vittima di truffa, il Collegio rileva quanto segue.

Parte ricorrente riferisce di aver ricevuto una serie di SMS incasellati nella chat ufficiale con l'intermediario convenuto, nonché una chiamata dal numero dell'assistenza clienti dello stesso, tramite i quali veniva informato di una truffa all'interno della filiale della resistente e che sarebbe stato

contattato dalla Questura. Riceveva, infatti, una telefonata da un sedicente ispettore della Polizia che gli forniva le indicazioni per eseguire un bonifico al fine di spostare i suoi soldi in un conto sicuro.

A supporto di quanto affermato il ricorrente allega gli SMS truffaldini e la schermata della chiamata con il sedicente ispettore della polizia.

Sulla base di tale documentazione, il Collegio osserva che:

- gli SMS “civetta” risultano effettivamente inseriti in una chat intestata all’intermediario convenuto; il primo SMS riporta evidenti errori grammaticali in quanto prima si rivolge in terza persona e poi al singolare; l’importo riportato nell’SMS inviato via *Whatsapp* dal sedicente ispettore è scritto con due colori differenti, blu e nero; il link del primo SMS “civetta” non è riferibile all’intermediario;
- il numero indicato nella schermata della chiamata con il sedicente ispettore è lo stesso del messaggio su *Whatsapp* riportante le coordinate per il bonifico e una “anomala causale” (motivazione: prospetto retribuito); si tratta, però, di un’utenza privata non riferibile né all’intermediario né alla Questura, circostanza che avrebbe dovuto far dubitare il cliente;
- le informazioni fornite al ricorrente negli SMS e tramite la chiamata risultano essere contraddittorie, in quanto da una parte gli viene indicato di bloccare il bonifico fraudolento in uscita, dall’altra di recarsi presso la filiale, coinvolta in un tentativo di frode, per eseguire un bonifico e mettere in sicurezza il proprio conto corrente.

Già dalle anomale circostanze sopra indicate emergono profili di grave negligenza del ricorrente, profili aggravati da quanto eccepito dall’intermediario: il ricorrente, dopo aver ricevuto una serie di comunicazioni contraddittorie, non ha mai contattato (come invece avrebbe dovuto diligentemente fare) il numero verde della resistente per chiedere chiarimenti; inoltre, l’intermediario evidenzia vari accessi in APP eseguiti dal ricorrente nella medesima giornata della truffa, dalle ore 10:51 fino a pochi minuti prima dell’esecuzione del bonifico per cui è ricorso, accessi dai quali il ricorrente avrebbe dovuto rendersi conto che non vi era alcun bonifico in uscita per € 12.000,00 come invece falsamente affermato dal truffatore.

La parte ricorrente per contro contesta l’omissione, a suo dire colposa, dell’addetto dell’intermediario per non aver intercettato il tentativo di frode ai suoi danni e non averlo informato in ordine ai rischi inerenti all’operazione richiesta.

In particolare, il ricorrente evidenzia che l’intermediario si è avveduto della truffa alle ore 12:59, dunque poco dopo l’esecuzione avvenuta alle 12.22 del bonifico in contestazione, e avrebbe per questo attivato *autonomamente* – a detta del ricorrente - la procedura di *recall del bonifico per cui è ricorso*. Il cliente contesta dunque il mancato intervento dell’impiegato di cassa che si sarebbe dovuto attivare per neutralizzare l’evento lesivo e attribuisce la responsabilità di tale mancanza all’intermediario convenuto.

L'intermediario contesta tale ricostruzione dei fatti e riferisce di aver attivato la procedura di recall, con esito negativo, *solo a seguito della richiesta del cliente* e non autonomamente, il tutto corroborato dalle schermate depositate in atti.

L'intermediario sostiene e documenta altresì che ancor prima dell'esecuzione del bonifico, il ricorrente era stato informato, in diverse occasioni, sia in merito all'esistenza di diffuse truffe telefoniche con cui i clienti vengono richiesti di eseguire bonifici allo sportello, sia in merito alle caratteristiche dei bonifici istantanei, in particolare sulla loro irrevocabilità: tale informativa è presente sia sul proprio sito internet, sia nella documentazione bancaria resa disponibile alla clientela.

Non sussiste poi alcuna prova e anzi ciò è espressamente negato dal convenuto che il ricorrente, recatosi presso lo sportello, abbia palesato all'addetto le ragioni del bonifico e il contesto di ciò che stava accadendo.

Conclusivamente, alla luce delle circostanze del caso specifico, valutato il comportamento gravemente colposo del ricorrente da un lato e per contro quello diligente nei termini richiesti anche dal secondo comma dell'art. 1176 c.c. per quanto attiene alla parte convenuta, la richiesta non può essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE