

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MASSIMO CARATELLI

Seduta del 28/10/2025

FATTO

La controversia verte sulla contestazione di alcuni addebiti operati a valere su di un rapporto di conto corrente di cui il ricorrente è cointestatario.

In particolare, in base alla dinamica riferita da parte attrice, l'istante – nella notte tra il 6 e il 7 aprile, alle ore 1.44 – riceveva una comunicazione via mail dall'intermediario relativa all'aumento, a euro 40.000,00, del limite giornaliero per i bonifici; operazione mai richiesta dal proponente e attivata alle ore 5.44 dello stesso giorno. Il ricorrente dichiara che, in tali condizioni di tempo e di luogo, si trovava in casa, addormentato, con il cellulare contenente l'App non operativo; circostanza che esclude un accesso diretto da parte sua. Tra le ore 5.55 e le 6.13 venivano eseguiti 17 bonifici da euro 1.000,00 ciascuno, per un totale di euro 17.000,00, verso due soggetti sconosciuti, con causali generiche e prive di riferimenti chiari. Non risultano notifiche via SMS, App o mail relative all'esecuzione dei bonifici, né indicazioni sulla loro natura istantanea. Parte attrice si avvedeva dell'accaduto solo in tarda mattinata e contattava immediatamente il call center dell'intermediario, inviando successivamente diverse comunicazioni via PEC e mail ordinaria per richiedere il blocco del conto e l'estratto conto necessario per la denuncia. Il giorno successivo formalizzava la denuncia-querela, allegata in atti, e provvedeva a trasmetterla all'intermediario. La banca comunicava il blocco dell'accesso all'area riservata e delle carte solo in serata, con evidente ritardo rispetto alla richiesta. Nei giorni successivi il proponente reiterava le richieste di verifica della sicurezza degli strumenti di accesso, di blocco dei bonifici istantanei e di garanzie sull'integrità del conto. In esito al reclamo, l'intermediario proponeva un rimborso parziale pari a euro 5.666,66, corrispondente a un terzo dell'importo frodato, senza riconoscere responsabilità, motivando l'offerta con spirito conciliativo. Ritenendo insoddisfacente l'offerta formulata dalla convenuta, parte ricorrente chiede il rimborso integrale della somma sottratta.

Con le controdeduzioni parte convenuta premette che, in seguito alla ricezione del reclamo, provvedeva ad accreditare in favore dell'istante, una somma pari ad 1/3 dell'importo frodato, ovverosia euro 5.666,66. L'intermediario sostiene di aver adottato un sistema di autenticazione forte conforme alla normativa vigente, basato su fattori di conoscenza, possesso e inerenza, e di aver correttamente applicato tale sistema in occasione delle operazioni contestate. L'istituto di credito rileva, al contempo, che parte ricorrente aveva attivato la nuova App il 2 aprile 2025 sul suo dispositivo e che tutte le notifiche push risultano correttamente inviate. La banca produce in atti i log delle operazioni, le evidenze di autenticazione e gli alert trasmessi, ritenendo così assolto l'onere probatorio previsto dalla normativa vigente. Secondo la resistente, le operazioni sono state eseguite con inserimento dei codici di sicurezza da parte del cliente, senza che siano emerse anomalie tecniche o operative tali da giustificare un intervento correttivo. Non risultano, inoltre, elementi utili a ricostruire la dinamica della truffa, né circostanze che possano escludere la responsabilità del ricorrente nella custodia dei dispositivi e delle credenziali. Infine, la banca richiama l'art. 24 del d.lgs. n. 11/2010, secondo cui l'ordine di pagamento eseguito correttamente in base all'identificativo unico (IBAN) si considera regolarmente effettuato, escludendo responsabilità dell'intermediario per l'identità del beneficiario. La resistente sostiene la correttezza del proprio operato, la conformità delle operazioni contestate alle procedure di sicurezza previste, e l'insussistenza di presupposti per un ulteriore rimborso. In merito alla condotta di parte ricorrente, la convenuta richiama numerose pronunce dell'ABF che riconoscono una presunzione di colpa grave in capo al cliente in caso di utilizzo di sistemi di autenticazione a due fattori, salvo prova contraria. Evidenzia di aver ha attivato campagne informative e strumenti di sensibilizzazione per aiutare la clientela a riconoscere tentativi di phishing, smishing e vishing, e che le modalità della frode subita rientrano in schemi ampiamente noti e diffusi, tali da rendere non scusabile la condotta del cliente. Tanto premesso, la convenuta chiede il rigetto del ricorso, ritenendolo infondato sia in fatto che in diritto.

In sede di repliche, parte ricorrente ribadisce la richiesta di rimborso integrale della somma sottratta pari a euro 17.000,00 contestando l'offerta parziale di euro 5.666,66. Il cliente sottolinea l'evidente anomalia delle operazioni fraudolente – 17 bonifici identici eseguiti in pochi minuti, in orari notturni e con causali prive di senso – che, a suo avviso, avrebbero dovuto attivare i sistemi di controllo della banca, tenuto conto della storicità del rapporto e del profilo operativo consolidato. Il proponente evidenzia, altresì, che i destinatari dei bonifici, soggetti denunciati alle autorità, risultano clienti della stessa banca, e lamenta l'assenza di iniziative da parte della banca per bloccare o verificare tali rapporti. L'istante contesta, peraltro, il mancato riferimento, da parte della banca, all'accesso avvenuto a sua insaputa alle ore 1.44 del 7 aprile 2025, con modifica del massimale giornaliero da euro 2.000 a euro 40.000, operazione mai autorizzata. Ribadisce di non aver effettuato chiamate, cliccato su link o interagito con l'App. Al contempo, parte attrice ribadisce la propria condotta prudente e irreprensibile come cliente di lunga data, contestando l'assenza di prova da parte della banca circa un comportamento negligente, doloso o gravemente colposo. Il ricorrente segnala di non aver più reinstallato l'App sul suo dispositivo per timore di ulteriori violazioni, lamentando la mancanza di assistenza, rassicurazioni e supporto da parte dell'intermediario. Riferisce di aver richiesto chiarimenti sull'attivazione e sulla disattivazione dei bonifici istantanei, ritenuti elemento centrale della truffa, senza ricevere alcuna risposta. Denuncia, infine, la gestione inefficiente e l'abbandono da parte della banca, ritenuta responsabile per la vulnerabilità dei sistemi informatici e per la mancata protezione dei propri clienti.

DIRITTO

Ai fini della decisione, vanno anzitutto considerate quali siano le eventuali responsabilità ascrivibili alle parti, alla luce dei criteri indicati dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, che regola la materia dei servizi di pagamento nel mercato interno, così come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, che ha recepito la direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. “PSD 2”).

Ciò posto, ad avviso di questo Arbitro il ricorrente non offre elementi utili a ricostruire la frode, ma si limita a riferire di essersi avveduto delle operazioni indebite solo nella tarda mattinata successiva all'esecuzione dei bonifici contestati.

Sul punto si osserva che, secondo l'orientamento condiviso dai Collegi territoriali, le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode rappresentano un elemento da cui l'Arbitro può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente, qualora l'intermediario abbia offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni sconosciute (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 11050/2024).

A quest'ultimo riguardo, si rileva che la banca ha offerto riscontro del procedimento seguito per autorizzare le operazioni sconosciute, producendo i relativi log, con buon fine della digitazione dei codici. Ne consegue il Collegio che il sistema di autenticazione adottato in fase dispositiva appare in grado di garantire un elevato livello di sicurezza (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 19734/2021).

Peraltro, non si rilevano nella documentazione prodotta dalle parti riscontri che lascino supporre qualche malf funzionamento del sistema di parte resistente durante il processo dispositivo.

Tanto premesso, in assenza di elementi idonei a contestualizzare l'evento truffaldino, questo Collegio ritiene di dover respingere la richiesta restitutoria del proponente, desumendone la colpa grave, in linea con quanto già espresso con la decisione n. 23474/2021, per cui *“[l']assoluta carenza di allegazione da parte del cliente rende eccessivamente generica la rappresentazione del fatto costitutivo della pretesa restitutoria, che legittima la veridicità dell'ipotesi dell'utilizzo dello strumento di pagamento imputabile per colpa grave al titolare”*.

Sotto diverso profilo, emerge dalla documentazione agli atti che risultano pervenute più di sette richieste di autorizzazione nelle 24 ore, a valere sul medesimo rapporto di conto corrente; circostanza questa idonea a configurare un rischio di frode (cfr., in particolare, art. 8, d.m. 30 aprile 2007, n. 112, suscettibile di applicazione analogica anche ai casi – come quello in esame – di operazioni effettuate tramite *home banking*), che un efficiente sistema di monitoraggio avrebbe potuto intercettare e valutare predisponendo sistemi automatici di blocco delle operazioni da postazione remota in presenza di comportamenti non in linea con un'operatività fisiologica (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 8843/2023).

In relazione a quanto precede, questo Arbitro, ravvisando nel comportamento delle parti un concorso di colpa ai sensi dell'art. 1227 c.c., accoglie, quindi, parzialmente il ricorso e per l'effetto dispone che le conseguenze dannose derivanti dalle disposizioni indebite debbano essere poste a carico di parte attrice e della resistente in ragione delle rispettive responsabilità.

In considerazione degli importi già riconosciuti dall'intermediario, si decreta, pertanto, che la convenuta corrisponda al ricorrente, in via equitativa, la somma ulteriore di euro 2.600,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in considerazione degli importi già riconosciuti dall'intermediario, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma ulteriore di euro 2.600,00, 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