

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) MIRABELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore STEFANO TRAVERSI

Seduta del 13/01/2026

FATTO

Con ricorso presentato in data 23 luglio 2025, la ricorrente espone di essere stata vittima di una truffa articolata, realizzata mediante tecniche di phishing, spoofing e social engineering, che l'avrebbero indotta a disporre un bonifico istantaneo dell'importo di euro 47.500,00.

I fatti si sono svolti in data 20 maggio 2025. In particolare, la ricorrente riferisce che:

alle ore 9:05 riceveva un SMS proveniente da un'utenza cellulare sconosciuta, nel quale si faceva riferimento a un altro intermediario e ad una presunta richiesta di autorizzazione di pagamento per euro 1.570,00; alle ore 9:08 contattava l'utenza indicata nel messaggio, ove l'interlocutore le riferiva che sarebbe stata successivamente contattata da soggetti qualificatisi come appartenenti alle Forze dell'Ordine; veniva quindi contattata da un soggetto qualificatosi come appartenente alle Forze dell'Ordine, il quale le rappresentava che era in atto una truffa all'interno della filiale di riferimento e che, oltre alla presunta operazione di euro 1.570,00, vi sarebbe stata un'ulteriore transazione fraudolenta dell'importo di euro 47.500,00; l'interlocutore la invitava pertanto a recarsi con urgenza presso l'intermediario, disponendo un bonifico finalizzato a "bloccare" tale operazione e raccomandandole di non interloquire con il personale della filiale;

- durante l'intera fase esecutiva la ricorrente veniva mantenuta in contatto telefonico e riceveva, tramite applicazione WhatsApp, le coordinate del conto beneficiario.

La ricorrente si recava quindi in filiale e disponeva un bonifico istantaneo dell'importo di euro 47.500,00, eseguito su sua richiesta.

La ricorrente deduce l'anomalia dell'operazione rispetto alla propria operatività storica e lamenta un difetto di attenzione da parte del personale bancario.

L'intermediario resistente, costituendosi, eccepisce in via preliminare l'inammissibilità del ricorso per litispendenza, stante la pacifica esistenza di un procedimento penale pendente innanzi alla procura della Repubblica presso il Tribunale di Firenze e, nel merito, sostiene che l'operazione è stata personalmente richiesta e autorizzata dalla cliente, che ha fornito tutte le indicazioni necessarie (importo, beneficiario e causale), e che il bonifico istantaneo è irrevocabile per legge. Contesta, inoltre, qualsiasi profilo di responsabilità del personale di filiale.

La ricorrente, nelle repliche, insiste nelle proprie domande, negando di aver ricevuto alert e ribadendo l'eccezionalità dell'operazione rispetto alle proprie abitudini operative; richiama altresì una dichiarazione riferita a posteriori dalla dipendente di riferimento presso la filiale, secondo cui l'operazione sarebbe apparsa anomala.

L'intermediario, nelle controrepliche, ribadisce l'eccezione di inammissibilità, contesta il valore confessorio della dichiarazione asseritamente riferita dalla dipendente di riferimento della ricorrente e precisa che quest'ultima, in sede di accesso in filiale, avrebbe indicato di non necessitare dell'assistenza della propria consulente, procedendo alla gestione dell'operazione con un diverso addetto allo sportello.

DIRITTO

La dedotta eccezione preliminare di inammissibilità stante il concomitante procedimento penale pendente innanzi alla Procura della Repubblica di Firenze non può trovare accoglimento. Secondo il consolidato orientamento arbitrale, non sussiste litispendenza tra il procedimento innanzi all'Arbitro Bancario Finanziario, volto ad accertare eventuali profili di responsabilità dell'intermediario, e il procedimento penale, diretto ad accertare la responsabilità penale di soggetti terzi in relazione ai medesimi fatti (Cfr. ex multis: Collegio di Bologna, decisioni nn. 12217/2024 e 10765/2024; Collegio di Milano, decisione n. 7583/2024; Collegio di Napoli, decisione n. 8353/2024).

Inquadramento normativo della fattispecie.

Le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2).

È pacifico in atti che l'operazione oggetto di contestazione consista in un bonifico istantaneo disposto personalmente dalla ricorrente presso la filiale dell'intermediario resistente.

Secondo l'orientamento costante dei Collegi ABF, quando l'operazione di pagamento è eseguita per intero dal pagatore, con l'inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori richiesti per la sua esecuzione, essa deve qualificarsi come operazione autorizzata, con conseguente inapplicabilità del regime di responsabilità previsto dagli artt. 10 e ss. del d.lgs. n. 11/2010.

In tale nozione rientrano anche le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, pur nella consapevolezza di impartire un ordine di pagamento, ma senza la piena percezione della reale natura e finalità dell'operazione, come avviene nelle ipotesi di pagamenti effettuati c.d. "sotto dettatura", tipiche delle fattispecie di social engineering e social hacking.

In presenza di operazioni autorizzate, la responsabilità dell'intermediario può essere ravvisata solo in via concorrente, sulla base delle norme di diritto comune, qualora emerga in concreto un apporto causale dell'intermediario alla realizzazione dell'evento dannoso.

Secondo l'elaborazione costante dei Collegi, tale apporto può configurarsi, a titolo meramente esemplificativo, nei casi di:

- mancata disponibilità di canali di contatto idonei a consentire al cliente di verificare la genuinità delle indicazioni ricevute;
- mancata individuazione, da parte del personale dell'intermediario, di un tentativo di frode in corso, ove il cliente si sia rivolto allo sportello rappresentando le richieste del frodatore;
- omesso rilievo di indizi di frode evidenti, tali da rendere riconoscibile ex ante l'anomalia dell'operazione.

Secondo un primo orientamento del Collegio di Bologna, pur in presenza di operazioni personalmente disposte dall'utente, si è talora ritenuto di attenuare la responsabilità del medesimo in presenza di truffe particolarmente articolate, attuate con modalità tali da ingenerare un legittimo affidamento nell'utente (cfr. Collegio di Bologna, decisione n. 3084/2025).

Tuttavia, il più recente orientamento di codesto Collegio, formatosi proprio in materia di social hacking, valorizza in misura decisiva i comportamenti macroscopicamente imprudenti dei ricorrenti e la diffusione e notorietà del fenomeno del caller ID spoofing, escludendo il concorso di colpa dell'intermediario anche in presenza di chiamate apparentemente provenienti da numerazioni riconducibili a soggetti istituzionali.

Nel caso di specie, non emergono elementi idonei a configurare un apporto causale dell'intermediario alla realizzazione della frode.

Assume rilievo centrale, altresì, la circostanza che la ricorrente non ha prodotto evidenze tecniche oggettive (quali screenshot del registro chiamate, tabulati telefonici o altri riscontri documentali) idonee a dimostrare l'effettiva ricezione della chiamata asseritamente proveniente da un'utenza riconducibile alle Forze dell'Ordine, elemento qualificante della dedotta coartazione.

Tale carenza probatoria incide sull'elemento centrale della ricostruzione prospettata dalla ricorrente e non consente di accertare che la stessa abbia agito in una situazione di effettiva coartazione o di riduzione della propria capacità di autodeterminazione, idonea a spiegare l'esecuzione dell'operazione

e a ricondurre causalmente il danno lamentato alla condotta dell'intermediario; ciò in quanto, nel procedimento arbitrale, spetta alla parte ricorrente allegare e provare i fatti posti a fondamento della propria pretesa, secondo il principio dispositivo che lo governa.

Non risultano configurabili indici di anomalia tali da imporre un intervento impeditivo dell'operazione. I criteri di cui al D.M. n. 112/2007, pur espressivi di un generale obbligo di monitoraggio in capo all'intermediario, non assumono valore precettivo diretto ai fini del disconoscimento delle singole operazioni di pagamento.

Il Collegio non ignora, peraltro, la particolare condizione personale della ricorrente, che riferisce di essere stata tratta in inganno da sofisticate condotte fraudolente di terzi, subendo un pregiudizio che va oltre il mero profilo economico. Tale circostanza viene considerata con attenzione da questo Collegio; resta tuttavia che, in assenza di elementi oggettivi di anomalia dell'operazione o di allegazioni circostanziate sulle modalità della frode, non emergono i presupposti per ritenere che l'intermediario fosse tenuto, ex ante, ad un intervento impeditivo.

Quanto al tentativo di recupero delle somme, deve infine richiamarsi il principio di irrevocabilità degli ordini di pagamento, sancito dall'art. 17 del d.lgs. n. 11/2010, che, con specifico riferimento ai bonifici istantanei, esclude la possibilità di revoca una volta che l'ordine sia stato ricevuto dal prestatore di servizi di pagamento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE