

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 PAGNI ILARIA

Seduta del 20/01/2026

FATTO

Con ricorso in data 17.9.25, il ricorrente ha dedotto: i) di aver ricevuto, in data 31.07.2025, dall'intermediario A un messaggio con cui è stato avvisato che era in uscita un pagamento non autorizzato di 4.840,00 euro, con invito a contattare un numero indicato come servizio antifrode; ii) di essersi messo in contatto, quindi, con un sedicente addetto dell'intermediario, il quale, al fine di stornare il pagamento, lo ha invitato ad effettuare un bonifico di pari importo ad un iban da lui indicatogli; iii) che il medesimo interlocutore, quindi, gli ha chiesto se fosse intestatario di altri conti e di aver dichiarato di essere titolare di un ulteriore conto presso un diverso intermediario (B); iv) che l'operatore gli ha fatto presente che erano in corso tentativi di truffa anche su tale conto (infatti il ricorrente, contestualmente, ha ricevuto un sms da un'utenza riferibile al secondo intermediario); v) che, pertanto, è stato indotto a compiere, da tale c/c, un bonifico dell'importo di 7.480,00 euro; vi) di aver appreso, in seguito, di essere stato vittima di una truffa.

Ha chiesto perciò il risarcimento danni per euro 4.840 nei confronti dell'intermediario A e euro 7.480 nei confronti dell'intermediario B.

L'intermediario A ha eccepito che nessuna anomalia poteva essere rilevata dalla banca dato che il cliente ha disposto personalmente il bonifico da PC autorizzando, con codice mPin, la notifica PUSH

ricevuta sull'App attiva sullo smartphone, rispettando dunque i requisiti di conoscenza e possesso; che l'operazione avrebbe potuto essere annullata in autonomia dal cliente entro le ore 20 della giornata d'esecuzione, e che, tuttavia, il cliente ha realizzato di essere stato vittima di frode solo svariate ore dopo; che la filiale, ricevuta la segnalazione da parte del ricorrente, adempiendo a quanto previsto dall'art. 24 del d.lgs. 11/2010, si è adoperata per avviare l'iter di richiesta di restituzione dei fondi che ha avuto esito negativo.

L'intermediario B ha eccepito che il cliente è stato vittima della c.d. "truffa dello storno", in cui i pagamenti vengono consapevolmente inseriti e autorizzati dallo stesso, nell'erroneo convincimento che si tratti di operazioni volte a mettere in sicurezza l'home banking; che a tale tipologia di truffa non si applica la disciplina protettiva di cui al D.lgs. n. 11/2010; che i malfattori non hanno neppure camuffato l'utenza mittente del messaggio per farla apparire come formalmente proveniente dall'intermediario convenuto, ma si sono limitati a riportare il nome di tale intermediario in apertura dell'SMS, messaggio che poi è stato inviato da un'utenza cellulare privata; che, quanto al messaggio attribuito al secondo intermediario, il frodatore ha commesso un errore di dicitura nel mascherare il mittente dell'SMS; questo ha comportato in automatico, da un lato, il mancato inserimento dell'SMS fake nella precedente cronologia genuina, dall'altro, il mancato accodamento della messaggistica successivamente inviata dalla banca; che gli SMS prodotti da controparte presentano una sintassi e una punteggiatura approssimativa, con la conseguenza che un lettore mediamente attento avrebbe dovuto nutrire seri dubbi sulla veridicità degli stessi.

Sono seguite repliche e controrepliche.

DIRITTO

Il ricorrente ha chiesto il rimborso dell'importo di due operazioni di bonifico effettuate tramite due conti correnti accesi presso due diversi intermediari.

Le domande devono essere trattate e decise separatamente.

Infatti, in caso di connessione impropria, quale è quella di specie (che si ha quando nei giudizi ricorrono identiche questioni di fatto o di diritto, ma non vi è connessione per soggetti, oggetto o titolo), questo Arbitro esclude la possibilità di un cumulo processuale (in questi termini, ex multis, ABF Bologna, decisione n. 10797/24).

Il ricorso non può essere accolto.

Le operazioni disconosciute sono state poste in essere sotto la vigenza 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, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (cd. PSD 2).

Dal momento che tutte le operazioni sono state disposte direttamente dal titolare dello strumento di pagamento, le stesse non sono soggette al regime di responsabilità previsto dalla PSD 2.

In ogni caso, dalla documentazione prodotta risulta che le operazioni disconosciute sono state correttamente autenticate e che non ricorrono neppure gli indicatori di anomalia di cui dall'art. 8 del

D.M. 30.04.2007, n. 112, per il quale gli intermediari sono tenuti a adottare misure di sicurezza volte a impedire il verificarsi delle frodi, quando se ne configura il rischio. Il che avviene “quando viene raggiunto uno dei seguenti parametri: a) con riferimento ai punti vendita di cui all'articolo 7, lettera b): 1) cinque o più richieste di autorizzazione con carte diverse, rifiutate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita; 2) tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita; 3) richiesta di autorizzazione, approvata o rifiutata, che superi del 150% l'importo medio delle operazioni effettuate con carte di pagamento, nei tre mesi precedenti, presso il medesimo punto di vendita; b) riguardo alle carte di pagamento sottoposte a monitoraggio di cui all'articolo 7, lettera c): 1) sette o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento; 2) una ovvero più richieste di autorizzazione che nelle 24 ore esauriscano l'importo totale del plafond della carta di pagamento; 3) due o più richieste di autorizzazione provenienti da Stati diversi, effettuate, con la stessa carta, nell'arco di sessanta minuti”. Non è possibile, perciò, ravvisare una responsabilità concorrente dell'intermediario sotto nessun profilo.

Viceversa, deve ravvisarsi colpa grave nella condotta del ricorrente, che è stato vittima di una truffa effettuata con modalità non particolarmente insidiose, suscettibile di essere scongiurata con l'impiego di una diligenza media da parte dell'utente (così ABF Bologna, decisione n. 14643/2019).

La conclusione di questo Arbitro è, dunque, che nel caso di specie non si ravvisano profili di negligenza nella condotta dell'intermediario, mentre è assorbente il fatto colposo del ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE