

## COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

|                 |                                                           |
|-----------------|-----------------------------------------------------------|
| (RM) SIRENA     | Presidente                                                |
| (RM) MARINARO   | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (RM) MAIMERI    | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (RM) CARATELLI  | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (RM) MASTROROSA | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore MASSIMO CARATELLI

Seduta del 14/01/2026

### FATTO

1. La controversia verte sulla contestazione di alcuni addebiti operati attraverso il servizio di home banking a valere su di un conto corrente intrattenuto dalla proponente presso la convenuta.
2. In particolare, in base alla dinamica riferita da parte attrice, l'istante – in data 1° agosto 2025, alle ore 10.28 – riceveva un SMS, apparentemente da un intermediario terzo, riguardante una transazione di addebito di euro 990,00 con richiesta di contatto all'utenza 02\*\*\*, per l'eventuale disconoscimento. La vittima contattava quindi il numero indicato. Un soggetto qualificatosi come operatore dell'intermediario terzo le confermava l'esistenza di operazioni fraudolente in corso, avvisandola che sarebbe stata contattata dal personale della stazione dei carabinieri. Successivamente, la proponente riceveva una chiamata da un sedicente maresciallo, che la informava di controlli in atto e che per trovare il dipendente infedele era necessario che si recasse in agenzia, senza parlare con nessuno, per effettuare un bonifico di euro 49.522,00, a favore dell'IBAN "ponte", al fine di "mettere in sicurezza" tale importo. Alle 12.05 del 1° agosto 2025, mentre era al telefono con il sedicente maresciallo, la ricorrente si recava in filiale e disponeva un bonifico istantaneo di euro 49.522,00. Nell'attesa dell'accredito, veniva chiesto a parte attrice di inviare la contabile della transazione in formato pdf. Per tale motivo la ricorrente concedeva l'accesso alla propria home banking. Nello specifico, attraverso l'invio di un link malevolo, i truffatori acquisivano il controllo remoto del computer disponendo un secondo bonifico di euro 14.900,00. Nel pomeriggio la proponente si rendeva conto di aver subito una truffa. Tanto premesso, la cliente ravvisa la responsabilità della banca per non aver bloccato il bonifico fraudolento. In particolare, il primo bonifico istantaneo di euro 49.522,00 è stato stornato dalla resistente, che invece non è stata in grado di rimborsare il secondo bonifico di euro 14.900,00. L'istante evidenzia, altresì, di essere rimasta vittima di un raggirio particolarmente sofisticato, escludendo la sussistenza di profili di colpa grave a proprio carico. Chiede, pertanto, il rimborso integrale del secondo bonifico, per l'importo di euro 14.900,00, riconoscendo la responsabilità contrattuale della resistente "per inadempimento degli obblighi di sicurezza e diligenza professionale".
3. Con le controdeduzioni parte convenuta riferisce che la ricorrente si è lasciata guidare da istruzioni ricevute telefonicamente da soggetti ignoti, senza adottare quelle cautele che un utente

avveduto avrebbe dovuto applicare in circostanze simili. In particolare, trattandosi di un'utenza privata, è chiaro che le modalità seguite dai truffatori per contattare la proponente non siano riconducibili al cd. "SMS spoofing". Infatti, il nome dell'intermediario terzo compare unicamente come parola inserita nel corpo del messaggio, non come mittente identificato tramite canale istituzionale o dedicato. Al contempo, il messaggio esca presenta indici di anomalia (errori grammaticali e di sintassi). Si aggiunge che la parte ricorrente ammette di aver contattato un numero privato, senza operare alcuna verifica sull'utenza. Peraltro, sarebbe bastata una rapida ricerca del numero tramite i principali motori di ricerca per rendersi conto dell'assenza di collegamento con l'istituto di credito terzo e apprendere che in realtà si trattava di utenza fraudolenta. Osserva, inoltre, la resistente che, una volta ricevuta la chiamata dal finto carabiniere, la ricorrente avrebbe dovuto chiedere al suo interlocutore perché, se il pagamento risultava completato da altro intermediario, fosse necessario mettere in sicurezza il conto acceso presso la banca resistente, che è una società distinta e separata. Riguardo il primo bonifico effettuato a sportello, a detta della resistente, la ricorrente ha riferito, peraltro, informazioni mendaci: ovvero che le somme fossero necessarie per fornire l'anticipo per acquistare un bilocale. In ogni caso, gli operatori di sportello riferiscono che la cliente non "era al telefono" con nessuno, ma che, come spesso accade, ha letto le coordinate bancarie dal proprio cellulare. In seguito, seguendo le istruzioni impartite dal proprio interlocutore, l'istante ha consentito a terzi ignoti di accedere e controllare l'home banking, contravvenendo gravemente agli obblighi di custodia delle credenziali di accesso. Aggiunge l'intermediario convenuto che il primo bonifico disposto a sportello non è stato eseguito con la modalità "instant", come sostenuto dalla ricorrente, ma in modalità "urgente". Il bonifico istantaneo (SEPA Instant Credit Transfer) accredita i fondi immediatamente in favore del beneficiario; mentre il bonifico urgente è un'opzione, seppur più rapida del bonifico ordinario, che prevede l'accredito in favore del beneficiario in qualche ora, ma non è immediato come l'istantaneo. Grazie al pronto intervento della banca resistente e della banca beneficiaria è stato possibile non accreditare la somma in favore del beneficiario titolare dell'IBAN indicato nella disposizione di bonifico, vagliare previamente la natura dell'operazione, accorgersi della frode e restituire l'intero ammontare alla proponente, alle ore 19.25.41. Il (secondo) bonifico instant è stato immediatamente accreditato al beneficiario, ma la banca convenuta ha tempestivamente contattato l'istituto di credito destinatario del bonifico per tentare il recall, che ha avuto esito negativo per mancata risposta da parte della controparte entro i termini previsti. Tuttavia, secondo le comunicazioni informali ricevute, la banca beneficiaria è riuscita ad eseguire un blocco quasi totale dei fondi. Pertanto, il ricorso non può essere accolto neppure parzialmente poiché potrebbe condurre a una duplicazione della restituzione qualora le Autorità disponessero successivamente la liberazione dei fondi in favore del vero avente diritto. Riferisce, inoltre, la resistente che il bonifico disconosciuto è stato autorizzato con autenticazione forte, tramite: i. elemento di possesso (push ricevuta sul device della cliente); ii. elemento di conoscenza (inserimento del PIN). Precisa che seppur la banca è dotata di sistemi di monitoraggio delle operazioni, il bonifico oggetto di contestazione, non è risultato anomalo. Alla luce delle verifiche effettuate, infatti, è emerso che l'operazione oggetto di contestazione è stata autorizzata dal device già adoperato in precedenza e mediante la connessione web abitualmente impiegata dalla ricorrente per effettuare altre operazioni bancarie, senza mai evidenziare anomalie. La connessione web risultava, infatti, utilizzata per disporre bonifici a nome della ricorrente sin dal 24 marzo 2025. La banca, inoltre, si avvale dei cookie come strumento fondamentale per identificare in modo puntuale il browser e l'ambiente digitale utilizzato dal cliente. La presenza ricorrente degli stessi cookie, anche in occasione di operazioni precedenti, costituisce un elemento probante che attribuisce la paternità delle disposizioni al cliente stesso. In particolare, il set di cookie a disposizione della resistente ha consentito di rilevare la ripetuta associazione dei medesimi ai bonifici disposti dalla ricorrente. L'importo, peraltro, non risultava sospetto, poiché la ricorrente aveva già disposto bonifici di importo simile e/o superiore. L'istante aveva, infine, anche già disposto bonifici instant, a titolo esemplificativo in data 27 gennaio 2025. Alla luce di quanto precede, l'intermediario chiede all'Arbitro di dichiarare inammissibile il ricorso "per probabile sequestro dei fondi ad opera della magistratura

ordinaria”, o “in subordine”, di respingere il ricorso di parte attorea, perché “del tutto destituito di ogni fondamento”.

4. In sede di repliche, l’istante insiste per l’accoglimento del ricorso e chiede, in via principale, il rimborso integrale del secondo bonifico, per l’importo di euro 14.900,00, o “in subordine”, la restituzione del residuo di euro “1.500,00 circa non ancora recuperato”, oltre interessi legali e spese. Invoca, altresì, la ricorrente la condanna della resistente al risarcimento del danno da ritardo, per avere omesso di attivarsi tempestivamente nel recupero dei fondi, costringendo la cliente a promuovere più procedimenti e a subire l’indisponibilità delle somme per mesi.

5. Con le controrepliche, la resistente richiama quanto già affermato nelle precedenti difese ribadendo i profili di colpa grave dell’utente.

### DIRITTO

1. Questo Arbitro è chiamato a pronunciarsi preliminarmente sulla fondatezza dell’eccezione principale sollevata dalla banca resistente in ordine all’inammissibilità del ricorso. A riguardo, l’intermediario convenuto, come già evidenziato in punto di fatto, riferisce che l’istituto di credito del beneficiario, pur avendo rifiutato la restituzione dei fondi presenti sul conto di destinazione del bonifico oggetto di disputa, ha comunque provveduto al blocco “quasi totale” delle somme giacenti. Non risultano, tuttavia, in atti riscontri dell’adozione di apposito provvedimento di sequestro dei fondi ad opera dell’Autorità giudiziaria, circostanza che la stessa resistente si limita a prospettare come “probabile”, senza fornire ulteriori elementi a sostegno. Ne segue che l’eccezione sollevata non coglie nel segno e non può, dunque, essere accolta (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 14854/2022).

2. Al contempo, si rileva che parte attrice chiede la condanna della banca resistente al pagamento degli interessi legali e delle spese, nonché al risarcimento del danno. Con riferimento a tali domande, il Collegio osserva che le stesse sono state formulate per la prima volta in sede di repliche; pertanto, secondo il costante orientamento dell’ABF sul punto, esse non sono ammissibili. A tal riguardo, i Collegi sono infatti concordi nel ritenere ammissibili le repliche successive alle controdeduzioni solo “qualora siano volte a ribadire e puntualizzare le rispettive posizioni delle parti, non introducendo, di fatto, domande nuove rispetto a quanto articolato nel preventivo reclamo, e poi in ricorso” (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 488/2018). In caso contrario, il contraddittorio con l’altra parte sarebbe di fatto precluso (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 13733/2018); le relative istanze non possono, pertanto, essere ammesse.

3. Residua da valutare nel merito l’istanza di rimborso del bonifico.

4. Ebbene, per un corretto inquadramento della vicenda, è necessario sottolineare che la ricorrente riceveva – in data 1° agosto 2025 – un SMS che l’avvisava dell’intervenuta esecuzione di un addebito, esortandola a contattare l’utenza telefonica indicata in caso di disconoscimento dell’operazione. È versata in atti evidenza dell’SMS da cui è partita la frode. Da tale evidenza emerge che il messaggio risulta provenire da un numero privato, non riconducibile alla banca, che reca solo nel corpo dell’avviso la denominazione, peraltro di un intermediario terzo. Al contempo, l’SMS non pare inserito in coda a precedenti messaggi genuini e presenta evidenti errori grammaticali e di sintassi.

5. Ne segue che la ricostruzione dei fatti è tale da far emergere che parte attrice sia verosimilmente rimasta vittima di phishing telefonico (o vishing). Il carattere anomalo delle richieste avanzate avrebbe dovuto indurre la proponente a non seguire le indicazioni degli ignoti interlocutori. Ne deriva questo Arbitro, nel caso in esame, un contegno gravemente colposo della cliente nel proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate (cfr., tra le altre, Collegio di Roma, decisione n. 6036/2022).

6. Inoltre, dalla ricostruzione dei fatti sembra emergere che la ricorrente abbia, altresì, concesso il controllo da remoto della propria home banking, consentendo al truffatore di disporre il bonifico oggetto di disputa. Pertanto, il Collegio rileva come, nel caso di specie, l’intrusione non autorizzata nel sistema – lungi dall’essere causata da un insufficiente grado di protezione informatica del servizio offerto

dall'intermediario – appare pienamente ascrivibile a colpa grave della cliente, con conseguente utilizzo abusivo delle sue credenziali di accesso (cfr. Collegio di Roma, 11696/2022).

7. Nella fattispecie in esame, peraltro, non emerge alcun contributo causale dell'intermediario alla realizzazione della frode. Al contrario, proprio il tempestivo intervento della resistente ha consentito di impedire l'accredito delle somme in favore del beneficiario: integralmente con riferimento al bonifico disposto dall'istante in modalità "urgente" e in misura pressoché totale quanto al bonifico "istantaneo".

8. In relazione a quanto precede, il ricorso non può, pertanto, essere accolto.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio respinge il ricorso.**

IL PRESIDENTE