

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) ONZA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MAURIZIO ONZA

Seduta del 09/01/2026

FATTO

Con ricorso presentato il 2 luglio 2025, la ricorrente, in persona della legale rappresentante *pro tempore*, ha domandato nei confronti della resistente di ottenere la restituzione di Euro 14.000,00 corrispondente al valore di un bonifico effettuato in modo illegittimo il 3 aprile 2025.

A fondamento della domanda, la Ricorrente ha rappresentato che, il 3 aprile 2025, alle ore 18:03, il proprio legale rappresentante avrebbe ricevuto un messaggio SMS sul proprio dispositivo mobile con il quale sarebbe stato segnalato un accesso al conto da un nuovo apparecchio, corredato dall'invito a selezionare un collegamento ipertestuale.

Secondo quanto esposto nel ricorso, il legale rappresentante avrebbe cliccato sul predetto *link*, inserendo i propri dati identificativi (nome, cognome e utenza telefonica) e, subito dopo, avrebbe ricevuto una chiamata telefonica proveniente da un numero apparso come riferibile alla Resistente. Nel corso della conversazione, un sedicente impiegato dell'istituto avrebbe riferito la necessità di accedere all'applicazione della banca mediante l'inserimento delle credenziali d'accesso.

La Ricorrente ha precisato che, durante la telefonata (protrattasi per circa cinquanta minuti) sarebbe pervenuto un ulteriore SMS che segnalante un pagamento dell'importo di Euro 14.000,00. In merito a tale operazione, il sedicente operatore avrebbe rassicurato il rappresentante della società, affermando che gli avrebbe fornito le istruzioni necessarie per bloccare il bonifico mediante l'esecuzione di una operazione "inversa".

Infine, la Ricorrente ha riferito che, in data 4 aprile 2025, il proprio legale rappresentante si sarebbe recato presso la filiale della Resistente, apprendendo dell'effettiva esecuzione di un bonifico di Euro 14.000,00, operazione che ha dichiarato di non aver mai autorizzato.

Per tali ragioni, la Ricorrente ha concluso chiedendo il rimborso della somma oggetto dell'operazione in contestazione.

Costituitasi con controdeduzioni del 29 agosto 2025, la Resistente si è difesa sotto più profili.

In via preliminare, la Resistente ha eccepito che le allegazioni poste a fondamento della richiesta di rimborso hanno provato che la Ricorrente avesse ogni strumento per avvedersi della natura fraudolenta dei messaggi ricevuti, *in primis* perché provenienti da un numero di cellulare non associabile all'istituto e, in secondo luogo, in quanto non inseriti in una chat contenente precedenti messaggi genuini. Sotto il profilo tecnico, la Resistente ha chiarito che l'operazione in discorso sarebbe stata eseguita tramite un PC utilizzato in maniera "univoca" dal settembre 2024 e che l'accesso sarebbe avvenuto previo inserimento del codice "adesione" fornito dalla banca, del codice PIN creato dalla stessa Resistente e della digitazione del codice OTP generato dal *token* fisico, di cui la Ricorrente non ha mai denunciato lo smarrimento o il furto.

La Resistente ha inoltre sostenuto che il bonifico in discorso sarebbe stato autorizzato mediante la digitazione del codice PIN già usato in fase di accesso, di un nuovo codice OTP generato specificamente per l'operazione e di un codice "Captcha". È stato altresì evidenziato che la Resistente avrebbe provveduto all'invio di un SMS di notifica dell'operazione e che, trattandosi di un bonifico ordinario, lo stesso avrebbe potuto essere annullato in totale autonomia o con il supporto del servizio clienti entro le ore 20:00 della medesima giornata d'inserimento. Infine, la Resistente ha documentato che la filiale, ricevuta la segnalazione da parte della Ricorrente, si sarebbe prontamente adoperata per inserire una richiesta di *recall*, la quale ha tuttavia avuto esito negativo per cause non imputabili all'intermediario.

Le Parti si sono ritualmente scambiate repliche e controrepliche.

Nelle proprie repliche la Ricorrente ha sostenuto che:

- i) diversamente da quanto dichiarato dalla Resistente, essa avrebbe ricevuto messaggi provenienti da un numero associabile alla banca e anche la chiamata risultava provenire dalla banca;
- ii) il caso in esame configurerebbe un'ipotesi di truffa c.d. "*id caller spoofing*";
- iii) i *log* prodotti dalla Resistente non risultano sufficientemente chiari e comprensibili, tali da ritenere soddisfatto l'onere della prova gravante sulla medesima;
- iv) sarebbe mancato l'invio di sms o *e-mail* di *alert*; e
- v) il proprio legale rappresentante sarebbe stato impegnato al telefono con il truffatore fino a oltre le ore 20:00, potendo quindi informare la Resistente dell'accaduto soltanto nella giornata successiva.

Ha pertanto insistito per l'accoglimento del proprio ricorso o, quantomeno, per il riconoscimento del concorso di colpa della Resistente nella causazione del danno.

Con le proprie controrepliche, la Resistente ha sostenuto che:

- i) sarebbe evidente che gli SMS fraudolenti sarebbero stati inviati dalla banca bensì da un numero di cellulare sconosciuto; inoltre, l'allegato relativo al messaggio che ha innescato la frode risulta tagliato dunque non è visibile il numero mittente;
- ii) il *link* che il cliente afferma di aver cliccato non è riconducibile alla Resistente;
- iii) per quanto attiene alle difficoltà di comprensione dell'allegato relativo ai *log*, si tratta di scritture interne, tuttavia la legenda prodotta decodifica i passaggi essenziali che evidenziano l'adozione di un sistema di autenticazione forte;
- iv) peraltro, l'esecuzione del bonifico ad opera della Ricorrente non sarebbe in discussione e coerentemente non risulterebbero anomalie; sulla scorta di questo argomento la Resistente richiama gli orientamenti condivisi dai Collegi secondo i quali un'operazione siffatta debba considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla Dir. 2015/2366 ("PSD2").

DIRITTO

Venendo alle ragioni (in fatto e) in diritto della decisione, occorre procedere con ordine.

In primo luogo, si rileva che l'operazione per cui è procedimento sia stata compiuta sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, che recepisce la disciplina della PSD2.

Da quanto è dato ricostruire dalla documentazione in atti, è stata la stessa Ricorrente a eseguire il bonifico in discorso, circostanza che per unanime orientamento dei Collegi di questo arbitro esclude l'applicabilità della disciplina della PSD2.

Risulta, inoltre, che il bonifico in questione sia stato perfezionato all'esito di una complessa sequenza di inserimenti di *password* e codici, elemento che denota la *compliance* alla disciplina di sicurezza concernente le modalità autorizzative impiegate dall'intermediario (cfr., ad esempio, la articolata sequenza autorizzativa risultante dall'esame dei *log* descritto in Collegio di Roma, decisione n. 1854/2025).

Ciò posto, è stato acclarato che sia stato il legale rappresentante della Ricorrente ad aver cliccato i *link* ed inserito i dati che hanno agevolato la frode, sotto le direttive telefoniche di un sedicente addetto della Resistente. Inoltre, è parimenti acclarato che il numero di telefono dal quale sarebbe provenuto l'*sms* che avrebbe avviato la truffa non appare associabile alla Resistente. Per contro, appare autentico il messaggio di conferma dell'esecuzione del bonifico, ma non sembrerebbe inserito nella stessa sequenza di messaggio nella quale sono collocati quelli fraudolenti.

Invece, il numero telefonico con il quale il legale rappresentante della Ricorrente è stato contattato dai truffatori è, effettivamente, associato alla Resistente.

Ciò permette di qualificare la frode come *vishing caller id*, ossia frode eseguita tramite un numero privato apparentemente associato a un istituto di credito.

Mettendo a sistema quanto ora notato, è possibile escludere l'applicabilità del regime di responsabilità oggettiva del prestatore di servizi di pagamento, trattandosi di un'operazione compiuta integralmente dal danneggiato. Nondimeno, ciò non consente di escludere l'accertamento di potenziali profili di responsabilità della Resistente a titolo di concorso causale, secondo le norme di diritto comune. A tal fine, gli orientamenti indicano sovente come indici di siffatto concorso: a) la mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore; b) la mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore; c) il mancato rilievo di indici di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere.

A ciò si aggiunga il principio consolidato per il quale gli indici di frode forniti dal D.M. 112/2007 costituiscano soltanto principi espressivi di un generale dovere del prestatore di servizi di pagamento di monitorare diligentemente le operazioni compiute suo tramite. Tali indici non costituiscono però un elenco tassativo, potendo ben essere espansi valorizzando operatività anomale rispetto alle normali movimentazioni del cliente, ad esempio.

In questo senso, la prova dell'esecuzione di una chiamata da un recapito apparentemente riconducibile all'intermediario (*vishing caller id*) è equiparabile – secondo il più recente orientamento de Collegi – all'*sms spoofing*, con la conseguenza che viene ravvisato un concorso colposo delle parti, imputando all'intermediario la responsabilità per non avere adottato tutti i presidi di sicurezza necessari a impedire che il truffatore potesse chiamare la cliente con un numero riferibile all'intermediario medesimo.

Si veda ad esempio Collegio di Roma, decisione n. 8749/2024: nonostante il riconoscimento della colpa grave del cliente, «*appare significativa la circostanza per cui la frode sembra essersi configurata alla stregua di un'ipotesi, più specifica, di c.d. vishing caller ID. [...] In simili ipotesi, l'orientamento prevalente tra i Collegi territoriali dell'ABF ravvisa un concorso colposo delle parti, imputando all'intermediario la colpa di "non avere*

adottato tutti i presidi di sicurezza necessari a impedire che il truffatore potesse chiamare la cliente con un numero riferibile all'intermediario medesimo" (così Collegio di Milano, decisione n. 17467/2021)».

È pertanto evidente come, quantomeno in parte, la Resistente abbia dato un significativo apporto causale al verificarsi del pregiudizio patito dalla Resistente, non impedendo che numeri apparentemente a sé riconducibili fossero impiegati per fini fraudolenti.

Valutazione, questa, che rende irrilevante ai fini della responsabilità (concorrente) della Resistente il diligente espletamento del tentativo di *recall* del bonifico per cui è procedimento.

Anodina è, invece, la mancata emissione di un *sms alert*, che per ipotesi di singole operazioni di pagamento è ritenuta da questo Arbitro sistematicamente ininfluyente.

Affermato il concorso di responsabilità della Resistente nella sequenza causale che ha portato al pregiudizio patito dalla Ricorrente, occorre procedere alla quantificazione della quota di danno che deve essere ristorata dalla prima.

Il sistema risarcitorio descritto dal Codice civile dagli artt. 2043 c.c. e ss. e poi, mercè il rinvio operato dall'art. 2056 c.c., dagli artt. 1223 (soprattutto), 1226 e 1227 c.c. in tanto ammette la risarcibilità di un danno in quanto l'evento in cui esso consiste abbia prodotto delle conseguenze pregiudizievoli a carico di colui che lo lamenta. Per dirla con le parole della Corte di cassazione, il danno risarcibile (in specie, il danno non patrimoniale da lesione del diritto di voto, ma il principio è certamente generalizzabile) *«non si identifica con la lesione dell'interesse tutelato dall'ordinamento, ma con le conseguenze di tale lesione, sicché la sussistenza di siffatto danno non patrimoniale deve essere oggetto, in ogni caso, di allegazione e prova, sebbene anche attraverso presunzioni»* (Cass., n. 18935/2025, con ampi riferimenti giurisprudenziali).

Nel caso di specie, la Ricorrente ha ben dimostrato l'ammontare complessivo del pregiudizio patito, ed è anche accertato il concorso causale della Resistente il quale, in assenza di elementi che lascino supporre diversamente deve ritenersi aver avuto una rilevanza paritetica al comportamento della Ricorrente nel decorso causale della vicenda.

Pertanto, è possibile accogliere la domanda risarcitoria, liquidando il risarcimento, ai sensi dell'art. 1226 c.c., in Euro 7.000,00, pari alla metà del valore del bonifico per cui è procedimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 7.000,00, 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