

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) IMBURGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANTONIO FORGIONE

Seduta del 29/01/2026

FATTO

Con ricorso ritualmente presentato innanzi a questo Arbitro, la parte ricorrente espone di essere titolare di un rapporto di conto corrente intrattenuto con l'intermediario resistente e riferisce di essere stata vittima di una complessa frode informatica, perpetrata mediante tecniche di *smishing* seguite da un'articolata attività di *vishing* e *spoofing*. In punto di fatto, l'istante narra di aver ricevuto sulla propria utenza mobile un messaggio SMS, apparentemente proveniente dall'intermediario, recante un avviso relativo a una richiesta di pagamento in corso. In dettaglio, il testo intimava all'utente di contattare una specifica numerazione telefonica, indicata come servizio clienti, qualora avesse inteso disconoscere tale operazione. Deduce il ricorrente che, dopo aver tentato invano di contattare il numero indicato, veniva raggiunto telefonicamente, a distanza di pochi minuti, da un soggetto qualificatosi come operatore del servizio antifrode della banca. Quest'ultimo segnalava la presenza di una prenotazione sospetta e di altre operazioni in uscita, prospettando una situazione di rischio imminente per la sicurezza dei fondi. Pur in tale contesto di allarme, la parte, insospettita dalla natura della comunicazione, adottava una cautela preliminare richiedendo espressamente all'interlocutore di essere ricontattata tramite il recapito telefonico ufficiale dell'istituto, al fine di verificarne l'effettiva identità. A riscontro di tale richiesta, la parte riceveva effettivamente una chiamata entrante proveniente da un'utenza che, sullo schermo del proprio dispositivo, appariva corrispondere al numero ufficiale del

servizio clienti dell'intermediario. Rassicurato da tale riscontro visivo, sottoposto a forti pressioni psicologiche e sollecitato dall'urgenza prospettata dal sedicente operatore, il ricorrente veniva indotto a disporre una serie di bonifici istantanei. Tali operazioni venivano presentate dal malfattore come necessarie procedure di *recall* per stornare i movimenti sospetti e mettere in sicurezza il capitale, venendo altresì dettate le specifiche causali da inserire negli ordini di pagamento. Solo successivamente, contattando autonomamente il numero verde della banca per avere conferme, la cliente apprendeva dall'operatore preposto di essere stata vittima di un raggio. Sulla scorta di tali premesse, parte ricorrente lamenta la vulnerabilità dei sistemi di sicurezza dell'intermediario e chiede la condanna dello stesso alla restituzione delle somme indebitamente sottratte.

Costituendosi nel procedimento, l'intermediario resistente contesta integralmente la domanda avversaria, chiedendone il rigetto sia in fatto che in diritto. In via preliminare, la parte eccepisce l'inapplicabilità alla fattispecie della disciplina di tutela per le operazioni non autorizzate (articoli 10 e ss. D.Lgs. 11/2010). Sottolinea, infatti, come emerga in modo pacifico, e per espressa ammissione del ricorrente stesso in sede di denuncia, che i bonifici oggetto di causa sono stati disposti volontariamente e personalmente dal cliente, il quale ha agito in autonomia accedendo al proprio profilo di *internet banking*. Secondo la prospettazione difensiva, il vizio del consenso determinato dal raggio perpetrato da terzi non muta la natura dell'operazione, che rimane tecnicamente "autorizzata" in quanto voluta ed eseguita dal titolare del conto. In dettaglio, l'intermediario evidenzia che tutte le transazioni risultano formalmente regolari, essendo state perfezionate previo corretto inserimento delle credenziali di accesso e dei codici dispositivi, nel pieno rispetto dei protocolli di autenticazione forte (*Strong Customer Authentication* – SCA) e delle direttive EBA. La banca, pertanto, non poteva che dare corso a ordini impartiti con le corrette modalità di autenticazione, non potendo valutare l'intento sottostante al pagamento se non sulla base della validità formale dei codici utilizzati. Quanto al profilo della responsabilità soggettiva, l'intermediario ravvisa nella condotta del cliente gli estremi della colpa grave, fattore determinante ed esclusivo nella causazione del danno. Viene rilevato che l'SMS "esca" presentava evidenti indizi di anomalia, quali l'assenza di riferimenti specifici al destinatario, la mancata inclusione in un *thread* di messaggi genuini pregressi e l'utilizzo di una numerazione non riconducibile all'istituto, che avrebbero dovuto allertare l'utente di media diligenza. Il ricorrente, disponendo di tutti gli strumenti per verificare la situazione del proprio conto, avrebbe potuto contattare i canali ufficiali dell'intermediario prima di eseguire i pagamenti, scongiurando così il perfezionamento della frode. Infine, l'intermediario precisa di essersi attivato tempestivamente, non appena ricevuta la segnalazione del cliente, per tentare la procedura di richiamo dei fondi, la quale tuttavia non ha sortito esito positivo stante la natura irrevocabile dei bonifici istantanei. Rimarca, altresì, di aver assolto ai propri obblighi di diligenza professionale mediante costanti campagne informative e di sensibilizzazione volte a prevenire i fenomeni di *phishing*, *smishing* e *vishing*. Per tali motivi insiste per il rigetto delle domande del ricorrente.

DIRITTO

Il Collegio procede preliminarmente alla qualificazione giuridica delle operazioni oggetto di contestazione. Dall'esame degli atti e, segnatamente, dalla stessa narrazione dei fatti offerta dal ricorrente in sede di ricorso e di denuncia, emerge in modo inequivocabile che i bonifici istantanei sono stati disposti materialmente e personalmente dal cliente, sebbene sotto la spinta psicologica del raggio perpetrato dai malfattori.

Tale circostanza fattuale assume rilievo dirimente ai fini dell'individuazione della normativa applicabile. Il Collegio osserva, infatti, che la disciplina di cui al D.Lgs. n. 11/2010 (attuativo della direttiva PSD2), posta a tutela dell'utente per le operazioni non autorizzate, presuppone che il pagamento sia avvenuto in assenza del consenso del pagatore o attraverso l'uso indebito dello strumento da parte di terzi.

Nel caso di specie, occorre dare continuità al consolidato orientamento dei Collegi territoriali, secondo cui le operazioni effettuate personalmente dal cliente, seppure sulla base di una volontà viziata dal dolo o dal raggiro di terzi ignoti, non possono essere giuridicamente qualificate come "non autorizzate" secondo la normativa speciale.

Al riguardo, la giurisprudenza arbitrale distingue nettamente l'ipotesi in cui il concorso dell'utente sia meramente parziale, limitandosi, ad esempio, alla comunicazione di un fattore di autenticazione, da quella in cui l'operazione sia eseguita integralmente dal pagatore. Quando, come nel caso in esame, il ricorrente provvede autonomamente all'inserimento della disposizione di pagamento e alla validazione tramite tutti i fattori di autenticazione necessari, il consenso si intende prestato nella forma convenuta tra le parti, rendendo l'operazione formalmente autorizzata. Tale principio è stato ribadito, tra gli altri, dal Collegio ABF di Palermo con la decisione n. 2787/24, la quale ha chiarito che, a fronte di dichiarazioni confessorie circa l'avvenuta esecuzione personale dei bonifici su istruzione del truffatore, l'operazione non rientra nel perimetro delle transazioni non autorizzate, essendo avvenuta mediante corretta autenticazione.

Ne discende che, trattandosi di operazioni autorizzate personalmente dal pagatore, non trova applicazione il regime di responsabilità oggettiva o aggravata previsto dalla PSD2 in capo al prestatore di servizi di pagamento.

Ciò posto, la circostanza che le operazioni siano state disposte personalmente dal cliente, sebbene sufficiente a escludere l'applicazione del regime di rimborso automatico per operazioni non autorizzate, non esime il Collegio dal dover verificare la sussistenza di una eventuale responsabilità concorrente dell'intermediario secondo i principi di diritto comune. Tale responsabilità, infatti, può configurarsi qualora emerga un apporto causale della banca alla produzione del danno, derivante da specifiche negligenze nell'assolvimento degli obblighi di diligenza professionale, e segnatamente dal mancato rilievo, da parte dei sistemi di monitoraggio, di evidenti indici di anomalia che, se tempestivamente intercettati, avrebbero dovuto condurre al blocco cautelativo delle transazioni.

Dall'analisi delle evidenze prodotte e, segnatamente, dalla lista movimenti, emerge una specifica anomalia nell'operatività contestata, poiché risultano eseguite tre disposizioni di pagamento nell'arco temporale di ventiquattro ore a favore del medesimo beneficiario. Nello specifico, si rileva che la terza operazione, sebbene contabilizzata nel giorno solare successivo alle prime due, ricade comunque all'interno della finestra temporale delle ventiquattro ore decorrenti dalla prima disposizione.

Tale frequenza operativa richiama i parametri di allerta individuati dall'articolo 8, lettera a), punto 2 del D.M. n. 112/2007, il quale qualifica come indice di anomalia la presenza di tre o più richieste di autorizzazione effettuate nello stesso arco temporale verso il medesimo soggetto.

Sebbene tale decreto ministeriale sia tecnicamente riferito alla prevenzione delle frodi su carte di pagamento, questo Arbitro ha consolidato l'orientamento secondo cui i principi ivi espressi non hanno un valore precettivo limitato, bensì costituiscono espressione di un generale canone di diligenza e di obbligo di monitoraggio costante. Pertanto, gli indici di frode disciplinati dal D.M. 112/2007 assumono la valenza di parametri oggettivi per valutare la condotta dell'intermediario anche in relazione ad operazioni eseguite con altri strumenti di pagamento, quali i bonifici istantanei, stante l'identità della *ratio* di tutela e prevenzione.

Nel caso di specie, la mancata intercettazione di tale flusso anomalo, caratterizzato, va ribadito, dalla reiterazione ravvicinata di disposizioni verso lo stesso beneficiario, per importi non esigui, configura

una carenza nei sistemi di presidio antifrode della banca. L'istituto, infatti, avrebbe dovuto rilevare l'anomalia e sospendere cautelativamente l'esecuzione delle transazioni successive alla prima, o attivare procedure di verifica rafforzata prima di darvi corso. Accertata dunque la responsabilità concorrente dell'intermediario, occorre procedere alla quantificazione del danno risarcibile. In conformità alla recente giurisprudenza arbitrale (si veda, tra gli altri Collegio ABF di Palermo, decisioni n. 4200/24 e n. 4148/24), la valutazione della responsabilità dell'intermediario deve essere formulata attraverso un giudizio sintetico che tenga conto della condotta complessiva delle parti.

Pertanto, operando una ripartizione equitativa del rischio e tenuto conto del preponderante apporto causale della negligenza del cliente che ha autorizzato le operazioni, il Collegio ritiene congruo riconoscere in favore di parte ricorrente il rimborso nella misura del venti per cento dell'importo complessivo contestato.

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 1.660,27.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE