Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MASSIMO CARATELLI

Seduta del 24/02/2026

FATTO

La controversia verte sulla contestazione di alcuni addebiti operati a valere su di un rapporto di conto corrente di cui il ricorrente è intestatario.

In base alla dinamica riferita da parte attrice, l'istante – in data 1° luglio 2024 – veniva contattata telefonicamente da un numero apparentemente riconducibile all'intermediario resistente. L'interlocutore rappresentava la presunta effettuazione di alcuni bonifici fraudolenti e comunicava alla ricorrente che, al fine di stornarli, sarebbe stato necessario disporre ulteriori bonifici verso i destinatari indicati. Persuasa della veridicità della ricostruzione, l'istante seguiva le indicazioni ricevute e disponeva personalmente sei bonifici istantanei, per un importo complessivo di euro 5.275,00. Una volta eseguite le operazioni, la comunicazione telefonica si interrompeva. A questo punto, la proponente contattava l'intermediario, avvedendosi di essere stata vittima di una frode. Successivamente, sul conto venivano addebitate commissioni per euro 13,50 e per euro 90,00, che la ricorrente ricomprende tra le somme disconosciute. Al fine di addivenire a una soluzione stragiudiziale della controversia, parte attrice avviava un procedimento di mediazione, sostenendo spese pari a euro 190,32. Tuttavia, come risulta dal verbale del 12 marzo 2025, la banca non riteneva di aderire alla procedura. Ciò posto, la proponente sostiene che la frode sia imputabile alla resistente, evidenziando

che l'intermediario non avrebbe adeguatamente informato la clientela della possibilità di essere contattata da terzi mediante recapiti apparentemente riconducibili alla banca. Deduce, inoltre, che l'istituto di credito avrebbe dovuto adottare sistemi di sicurezza idonei a prevenire l'esecuzione ravvicinata di una pluralità di bonifici istantanei. Tanto premesso, l'istante chiede la retrocessione dell'importo relativo alle operazioni contestate, pari a euro 5.378,50, comprensivo delle commissioni addebitate, oltre al rimborso delle spese sostenute per l'introduzione del procedimento di mediazione.

Con le controdeduzioni parte convenuta chiarisce che le operazioni contestate sono state disposte personalmente da parte attrice. Ad esse non si applicano, quindi, le tutele previste dal d.lgs. n. 11/2010 per le operazioni *"non autorizzate"*. L'intermediario aggiunge che tutte le operazioni contestate sono state eseguite mediante autenticazione forte, attraverso un doppio fattore autorizzativo. In particolare, le operazioni sono state autenticate dalla ricorrente mediante la ricezione di una notifica push e la successiva digitazione del PIN (elemento di conoscenza) all'interno dell'App della convenuta (elemento di possesso). Quanto alla sussistenza della colpa grave, la resistente rileva che la ricorrente si è lasciata convincere dal truffatore a disporre personalmente ben sei bonifici, senza nutrire alcun sospetto circa la legittimità delle richieste, fondate sulla rappresentazione secondo cui l'esecuzione dei bonifici sarebbe stata necessaria per bloccare altre operazioni fraudolente. Evidenzia, inoltre, che la cliente non ha depositato le evidenze del registro delle chiamate. L'intermediario riferisce, infine, che da tempo raccomanda alla clientela la massima attenzione nell'utilizzo dei canali telematici, pubblicando specifici avvisi nella pagina di accesso all'home banking. Alla luce di quanto sopra, la resistente chiede il rigetto del ricorso perché infondato.

In sede di repliche, l'istante – oltre a ribadire quanto già dedotto – sottolinea che la frode subita presentava caratteri di particolare sofisticazione, in quanto il truffatore sarebbe riuscito a carpire la sua fiducia anche mediante l'utilizzo di un numero telefonico apparentemente riconducibile all'intermediario. Tale circostanza, ad avviso di parte attrice, escluderebbe la configurabilità di una sua colpa grave.

Con le controrepliche, l'intermediario insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Come noto, a fronte di operazioni effettuate in prima persona dal ricorrente, occorre escludere l'applicabilità degli artt. 10 ss. del d.lgs. n. 11/2010 in tema di utilizzi fraudolenti. Infatti, l'esecuzione materiale delle transazioni da parte del cliente non consente di qualificare le stesse come *"operazioni non autorizzate"* ai sensi della normativa sopra richiamata.

Tale rilievo, tuttavia, non esclude che la condotta dell'intermediario possa essere comunque scrutinata in base alle regole generali del diritto delle obbligazioni, sotto il profilo del corretto adempimento degli obblighi contrattuali, eventualmente integrati dal principio di buona fede (cfr. Collegio di Napoli, decisione n. 6488/2023; Collegio di Milano, decisione n. 8435/23; Collegio di Torino, n. 15116/2022), potendosi dunque fondare la decisione sugli artt. 1375, 1176, comma 2, e 1218 c.c. (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 2531/2024). In sostanza, sussistono elementi che possono essere presi in considerazione sotto il profilo del diligente adempimento alle obbligazioni contrattuali da parte del prestatore di servizi di pagamento (art. 1218 c.c.) e, quindi, di un concorso di colpa ex art. 1227 c.c..

In questa prospettiva, si rileva che questo Collegio pronunciatosi su "operazioni sotto dettatura", ha già riconosciuto una responsabilità concorrente dell'intermediario quando la frode ha avuto origine da *SMS spoofed* (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 7343/2024).

Orbene, è pacifico in atti che parte attrice abbia ricevuto alcuni SMS civetta. Il Collegio osserva che tali messaggi – contraddistinti da alcuni indici di inattendibilità e anomalia (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 1625/2022) – appaiono verosimilmente provenire dall'intermediario resistente. Tuttavia, gli SMS non risultano inseriti in coda a precedenti messaggi genuini dell'istituto di credito.

Per altro verso, si rileva che – secondo quanto riferito nella denuncia allegata al ricorso – la proponente sarebbe stata contattata dal truffatore tramite il numero verde della resistente. Tuttavia, la cliente non ha prodotto copia del registro chiamate del suo cellulare, a supporto della ricostruzione dei fatti.

Si richiama, altresì, l'orientamento condiviso tra i Collegi, secondo cui – ai fini della valutazione della condotta dell'intermediario – i principi di cui al d.m. n. 112/2007, pur non vendo valore direttamente precettivo in materia di disconoscimento di addebiti non autorizzati, esprimono un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni. In tale prospettiva, il Collegio può quindi valorizzare anche indici di frode ulteriori rispetto a quelli previsti dal citato decreto, qualora emerga un'operatività anomala rispetto alle movimentazioni del ricorrente – ad esempio con riguardo al numero, alla tipologia, all'importo, al tempo di esecuzione o alla riconducibilità delle operazioni al medesimo beneficiario – purché tali elementi risultino adeguatamente comprovati (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 4805/2024).

Tanto premesso, l'odierno ricorso ha ad oggetto il disconoscimento di ben sei bonifici, tutti istantanei, disposti nel medesimo giorno in rapida successione – tra le ore 16.28 e le ore 17.10 del 1° luglio 2024 – e caratterizzati da importi in gran parte coincidenti o prossimi, pari a euro 970,00 per le prime tre transazioni e – rispettivamente – a euro 985,00 ed euro 980,00 per le ulteriori due operazioni eseguite in sequenza.

Ciò posto, non può negarsi che una siffatta movimentazione costituisca un evidente indice di anomalia, che avrebbe dovuto insospettire e allertare i sistemi di monitoraggio automatizzati dell'intermediario

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

resistente, inducendolo a porre in essere presidi di sicurezza idonei a salvaguardare la ricorrente dalle conseguenze di una frode palesatasi come estremamente probabile (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 2531/2024; Collegio di Milano, decisione n. 8435/2023).

Tanto premesso, questo Arbitro, nel caso di specie, riconosce un concorso di colpa tra le parti in relazione alle operazioni disconosciute e, nell'applicare l'art. 1227 c.c., ritiene dovuta a parte attrice la somma di euro 1.000,00 determinata in via equitativa.

Oltre al rimborso delle somme contestate, la proponente invoca la retrocessione delle spese affrontate per l'introduzione del procedimento di mediazione, cui l'intermediario ha ritenuto di non aderire.

Secondo i Collegi territoriali, anche in caso di accoglimento dell'istanza principale, non può essere accolta la domanda di rimborso delle spese di mediazione, in quanto la procedura *"attivata ad impulso di parte, non è pregiudiziale al ricorso in ABF, il cui esito invece ne sostituisce gli effetti laddove non sia stata proposta in altra sede"* (cfr. Collegio di Napoli, decisione n. 9692/2022). La relativa domanda non può, pertanto, essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 1.000,00, determinata in via equitativa. Respinge nel resto.

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