

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore STEFANO TRAVERSI

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Con ricorso presentato in data 7 ottobre 2025, la ricorrente chiede il rimborso dell'importo complessivo di euro 3.580,00, relativo a due bonifici istantanei di euro 1.790,00 ciascuno, eseguiti in data 22 luglio 2025, che assume essere frutto di una truffa perpetrata ai suoi danni mediante tecnica di social hacking.

Espone che, in pari data, riceveva un SMS inserito nella chat contenente le comunicazioni dell'intermediario, con il quale le veniva segnalata la presa in carico di un'operazione di euro 1.790,00. Non avendo disposto alcuna operazione, contattava il numero di rete fissa indicato nel messaggio e interloquiva con un sedicente operatore bancario, il quale le riferiva di aver provveduto allo storno dell'operazione (circostanza effettivamente verificatasi in relazione a un primo bonifico respinto) e la informava che ulteriori operazioni sospette erano state bloccate.

Secondo quanto dichiarato dalla ricorrente anche nella denuncia allegata, il sedicente operatore la induceva a effettuare due bonifici per "recuperare" le somme, rassicurandola circa la legittimità della procedura. La ricorrente eseguiva quindi due bonifici istantanei di euro 1.790,00 ciascuno, alle ore 15:30 e 15:43 del 22 luglio 2025. Solo successivamente si avvedeva di essere stata vittima di truffa.

L'intermediario si costituisce chiedendo il rigetto del ricorso. Deduce che:

- le operazioni sono state integralmente disposte dalla ricorrente tramite app mobile banking;
- l'accesso è avvenuto mediante UID e PIN, con successiva autenticazione delle disposizioni tramite MPIN, nel rispetto dei requisiti di Strong Customer Authentication;
- i log di sistema attestano che alle ore 15:22 la ricorrente ha effettuato accesso all'app, alle ore 15:26 ha disposto un primo bonifico istantaneo di euro 1.790,00 (poi respinto), e alle ore 15:30 e 15:43 ha disposto i due bonifici oggetto di contestazione;
- non ricorrono indicatori di anomalia ex D.M. n. 112/2007;
- il messaggio "civetta" presentava caratteri generici e non riportava elementi idonei a ricondurlo con certezza all'intermediario;
- l'inserimento degli SMS genuini nella medesima chat dei messaggi truffaldini dipende dalla gestione tecnica dello smartphone e non da condotte imputabili alla banca;
- i bonifici sono stati eseguiti entro i massimali contrattuali;
- è stato tentato il richiamo delle operazioni, senza esito.

Nelle repliche, la ricorrente insiste nel sostenere che la banca avrebbe dovuto rilevare l'anomalia di due bonifici di pari importo in un breve lasso temporale e che il primo bonifico respinto non sarebbe stato da lei disposto. Deduce inoltre l'assenza di colpa grave a suo carico.

L'intermediario, nelle controrepliche, ribadisce la correttezza dell'operatività tecnica e l'assenza di profili di anomalia, sottolineando che anche il bonifico delle ore 15:26 risulta disposto dalla ricorrente, come comprovato dai log.

DIRITTO

Le operazioni oggetto di controversia sono state eseguite sotto il vigore 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 (PSD2).

Occorre preliminarmente qualificare la fattispecie.

Dalla documentazione in atti – e in particolare dai log prodotti dall'intermediario – risulta che:

- l'accesso all'app mobile banking è avvenuto mediante inserimento del PIN personale;
- le disposizioni di pagamento sono state confermate mediante MPIN;
- le operazioni sono state eseguite dal dispositivo associato alla ricorrente;
- sussiste continuità temporale tra accesso e disposizioni.

La stessa ricorrente, nella denuncia, riconosce di aver materialmente disposto i bonifici, seppur indotta in errore da soggetti terzi.

Alla luce dell'orientamento consolidato dell'Arbitro, quando il pagamento è stato integralmente eseguito dal titolare dello strumento, con inserimento della disposizione e dei fattori di autenticazione, l'operazione deve considerarsi "autorizzata" ai sensi dell'art. 5 del d.lgs. n. 11/2010, restando esclusa l'applicazione del regime speciale previsto per le operazioni non autorizzate di cui agli artt. 10 e ss.

Il fatto che il consenso sia stato viziato da raggiri non trasforma l'operazione in "non autorizzata" ai sensi della normativa PSD2.

Resta ferma, in astratto, la possibilità di accertare una responsabilità dell'intermediario ai sensi dell'art. 1218 c.c., qualora emerga un inadempimento agli obblighi di diligenza e protezione.

Nel caso di specie, tuttavia, non risultano elementi idonei a configurare una negligenza qualificata dell'intermediario.

In particolare:

- non emergono malfunzionamenti dei sistemi;
- le operazioni sono state correttamente autenticate secondo i presidi SCA;
- gli importi risultano contenuti entro i massimali contrattuali;
- non si riscontrano indicatori di anomalia ai sensi del D.M. n. 112/2007;
- l'intermediario ha tentato il richiamo delle somme.

Quanto alla dedotta anomalia derivante dalla ravvicinatezza temporale delle operazioni (18 minuti), tale circostanza, in assenza di ulteriori elementi sintomatici, non appare di per sé idonea a imporre il blocco automatico delle disposizioni.

Per contro, la condotta della ricorrente presenta profili di grave imprudenza.

La stessa:

- ha disposto più bonifici di identico importo in favore di terzi, con causale "restituzione";
- ha aderito a istruzioni telefoniche provenienti da soggetto non previamente verificato;
- ha modificato le proprie credenziali su indicazione del sedicente operatore;
- non ha effettuato verifiche autonome mediante i canali ufficiali dell'intermediario.

Pur dovendosi riconoscere che la tecnica dello spoofing e del vishing presenta caratteri di insidiosità, nel caso concreto non emergono elementi tali da ritenere la frode inevitabile per un utente mediamente diligente, né si ravvisano criticità organizzative imputabili alla banca idonee a fondare un concorso di responsabilità.

Il fatto colposo della ricorrente risulta, pertanto, assorbente rispetto a eventuali profili residuali.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE