

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) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MASSIMO CARATELLI

Seduta del 13/03/2026

FATTO

La controversia attiene alla contestazione di un addebito disposto su un rapporto di conto corrente intestato al ricorrente.

In base alla dinamica riferita da parte attrice, l'istante – in data 18 settembre 2025, alle ore 15.34 – veniva contattato telefonicamente da un numero apparentemente riconducibile all'intermediario resistente. Nel corso della conversazione, l'interlocutore segnalava la presenza di presunte operazioni fraudolente e invitava il cliente a installare sul proprio *smartphone* un'applicazione "antivirus", attraverso la quale avrebbe dovuto eseguire alcune operazioni finalizzate alla messa in sicurezza del conto. A seguito dell'installazione, il truffatore comunicava al ricorrente che la sua utenza sarebbe stata posta in "manutenzione", con conseguente impossibilità di accesso al conto, che risultava, di fatto, "oscurato". Il giorno successivo, persistendo l'impossibilità di accedere al rapporto, il proponente contattava la filiale, apprendendo che era stato disposto un bonifico dell'importo di euro 18.600,00, a valere sul rapporto a lui intestato. Contestualmente, parte attrice si duole della mancata trasmissione, da parte della convenuta, di *alert* in occasione dell'esecuzione dell'operazione contestata, circostanza che avrebbe consentito un tempestivo intervento volto al blocco della stessa. Rileva, inoltre, che l'intermediario non ha posto in essere alcuna iniziativa finalizzata al richiamo delle somme, limitandosi a rappresentare l'impossibilità di intervenire. Tanto premesso, l'istante chiede la retrocessione dell'importo relativo al bonifico disconosciuto.

Con le controdeduzioni, parte convenuta osserva che lo stesso ricorrente ha dichiarato di aver assecondato le istruzioni ricevute telefonicamente da un interlocutore sconosciuto, cliccando su un *link* non verificato e consentendo l'installazione di un'applicazione malevola, così permettendo a un soggetto terzo di accedere al proprio dispositivo. Dalla ricostruzione effettuata la resistente desume che la condotta tenuta dal cliente sia connotata da colpa grave, in linea con l'orientamento consolidato dei Collegi ABF. In merito all'autorizzazione dell'operazione contestata, l'intermediario chiarisce che

l'accesso all'home banking è avvenuto mediante l'inserimento delle credenziali di sicurezza (numero cliente e PIN) all'interno del *token* configurato sullo *smartphone* del proponente, ormai sotto il controllo del truffatore. La disposizione è stata, inoltre, autenticata mediante corretta digitazione del PIN. La banca evidenzia, altresì, di aver inviato al cliente SMS *alert* in occasione delle operazioni eseguite, che avrebbero consentito allo stesso di attivarsi con tempestività per evitare ogni danno a suo carico. A seguito della segnalazione, l'intermediario dichiara di essersi attivato per tentare il richiamo della somma oggetto di frode, senza tuttavia ottenere esito positivo. Alla luce di quanto sopra, parte resistente chiede il rigetto del ricorso nel merito, in quanto infondato.

In sede di repliche, l'istante – oltre a ribadire quanto già dedotto – evidenzia la natura sofisticata della frode subita, tale da escludere la configurabilità di una propria colpa grave. Contesta, inoltre, di aver condiviso le proprie credenziali con il truffatore, nonché di aver ricevuto alcun SMS *alert*. Sostiene, altresì, che le caratteristiche dell'operazione, segnatamente l'elevato importo e la non riconducibilità del beneficiario alla propria sfera abituale, avrebbero dovuto indurre l'intermediario a intercettarla e bloccarla in via preventiva.

Con le controrepliche, la resistente ribadisce di aver inviato SMS *alert* in occasione della disposizione e sottolinea che, in ogni caso, tale circostanza risulta irrilevante, trattandosi di un'unica operazione fraudolenta. Aggiunge, infine, che il bonifico in esame non presentava profili di anomalia e che, comunque, gli intermediari non sono tenuti a svolgere un monitoraggio preventivo delle transazioni.

DIRITTO

Ai fini della decisione, vanno anzitutto considerate quali siano le eventuali responsabilità ascrivibili alle parti, alla luce dei criteri indicati dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, che regola la materia dei servizi di pagamento nel mercato interno, così come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, che ha recepito la direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. "PSD 2").

Ciò posto, considerati i fatti così come ricostruiti in atti, occorre anzitutto rilevare che la controversia ha ad oggetto un bonifico disposto – tramite *home banking* – il 18 settembre 2025.

L'intermediario ha offerto riscontro del procedimento seguito per autorizzare l'operazione sconosciuta, producendo i relativi *log*, con buon fine della digitazione dei codici. Ne consegue questo Arbitro che il sistema di autenticazione adottato in fase dispositiva appare in grado di garantire un elevato livello di sicurezza (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 10677/2023).

Pertanto, non si rilevano nella documentazione prodotta dalle parti riscontri che lascino supporre qualche malfunzionamento del sistema di parte resistente durante il processo dispositivo.

Il Collegio, al contempo, osserva che parte attrice dichiara di aver ricevuto una chiamata proveniente da un numero apparentemente riconducibile alla resistente. Nel corso della conversazione, il sedicente operatore – dopo aver segnalato la presenza di operazioni sospette – lo avrebbe guidato in una procedura asseritamente finalizzata alla messa in sicurezza del conto corrente. A supporto di tale ricostruzione, il cliente produce in atti il registro chiamate del proprio cellulare, dal quale risulta un contatto telefonico associabile alla resistente.

Orbene, questo Arbitro ha ritenuto che, in ipotesi caratterizzate dalla presenza di artifici e raggiri della medesima tipologia di quelli di cui è rimasto vittima il ricorrente, note con l'espressione di *vishing* e sostanzialmente valutabili alla stessa stregua delle ipotesi di *smishing*, l'utente del servizio di pagamento che dà corso all'operazione versi in colpa grave.

Sotto diverso profilo, la frode, così come descritta in atti, non sembra differire in maniera significativa dalle ipotesi di "spoofing", ossia dalle ipotesi di *smishing* in cui il messaggio esca reca, quale mittente, la denominazione dell'intermediario, in modo tale che il testo si inserisca, nei moderni *smartphone*, all'interno della conversazione contenente messaggi genuini (effettivamente provenienti dall'intermediario). E, secondo la più recente posizione condivisa dai Collegi territoriali dell'ABF, nelle

fattispecie di *spoofing* è al più ravvisabile *“un concorso di colpa tra le parti in relazione, da un lato, alla negligenza grave dell’utente che agevola il compimento della truffa, similmente a quanto avviene negli episodi di phishing e, dall’altro lato, alle criticità organizzative del servizio di pagamento offerto dall’intermediario”* (in questi termini v., per esempio, Collegio di Roma, decisione n. 1625/2022).

Rileva, altresì, il Collegio che, dalla ricostruzione dei fatti, emerge come l’istante abbia consentito – sia pure inconsapevolmente – il controllo da remoto del proprio servizio di *home banking*, permettendo così al truffatore di disporre il bonifico oggetto di contestazione.

Il ricorrente sostiene, peraltro, che l’intermediario avrebbe dovuto bloccare preventivamente l’operazione fraudolenta. Sul punto, questo Arbitro osserva, in primo luogo, che la circostanza, evidenziata da parte attrice, della mancata pregressa operatività verso il beneficiario non assume carattere decisivo ai fini della valutazione, non potendo integrare, di per sé, un indice univoco di frode. Parimenti, le risultanze istruttorie, come ricostruite dalle parti, non consentono di ravvisare profili di anomalia nell’entità dell’operazione rispetto all’ordinaria operatività del rapporto di conto corrente oggetto di controversia.

Sul punto va, d’altra parte, rilevato che secondo l’art. 2 del Regolamento (UE) n. 2018/389 gli intermediari devono predisporre meccanismi di monitoraggio in grado di rilevare le operazioni di pagamento non autorizzate o fraudolente. Peraltro, in base all’interpretazione fornita dall’EBA (cfr. EBA Q&A 4090/2018), non è necessario che questi meccanismi operino in tempo reale – vagliando le operazioni prima della loro esecuzione –, potendo limitarsi a un monitoraggio delle frodi *ex post*. Non può ritenersi, dunque, che la resistente avesse l’obbligo di negare l’autorizzazione dell’operazione contestata.

Osserva, altresì, il Collegio che l’intermediario ha fornito evidenza di essersi attivato a supporto del cliente, tentando il richiamo del bonifico, seppur senza esito. Ha, inoltre, documentato l’invio – in occasione della disposizione dell’operazione contestata – di due SMS *alert* al numero di telefono indicato dal proponente nel ricorso.

In relazione a quanto precede, questo Arbitro, ravvisando nel comportamento delle parti un concorso di colpa ai sensi dell’art. 1227 c.c., accoglie, quindi, parzialmente il ricorso e per l’effetto dispone che le conseguenze dannose derivanti dalle disposizioni indebite debbano essere poste a carico di parte attrice e della resistente in ragione delle rispettive responsabilità.

Si decreta, pertanto, che la convenuta corrisponda al ricorrente, in via equitativa, la somma di euro 5.500,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l’intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 5.500,00, 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