

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 18/02/2026

FATTO

Con ricorso del 22.9.2025, parte attrice riferisce che il giorno 11.12.2024 alle ore 12:51 la ricorrente riceveva un messaggio dal servizio clienti della banca Alfa (diversa dall'odierna resistente) con il quale veniva informata che sarebbe stata contattata da un operatore, essendosi verificate alcune anomalie sulla sua carta. Dopo pochi minuti, riceveva una telefonata proveniente dal numero riconducibile alla suddetta banca Alfa, con cui un sedicente operatore allertava la ricorrente per alcuni bonifici effettuati poco prima dall'estero. Constatata la veridicità delle affermazioni, la ricorrente, in preda al panico e allo stress, veniva dapprima indotta ad effettuare tre ricariche di € 1.000,00, € 1.000,00 e € 9.500,00 a favore della carta prepagata emessa dalla banca Alfa e, successivamente, a recarsi presso un punto vendita di un esercente. Una volta giunta con un taxi chiamato dal truffatore, parte ricorrente effettuava i due pagamenti di € 2.000,00 e di € 53,08 contestati con l'odierno ricorso, sull'erroneo presupposto di mettere in sicurezza i suoi risparmi. A seguito del rimborso della sola transazione di € 53,08, parte ricorrente agisce per il rimborso di quanto è stato «illecitamente prelevato dal conto e dalla carta prepagata, complessivamente di € 12.005,00», oltre che per il risarcimento dei danni non patrimoniali. In sede di controdeduzioni, l'intermediario eccepisce l'inammissibilità del ricorso per la genericità e per la scarsa chiarezza della richiesta: la ricorrente, infatti, nella parte "oggetto della controversia" fornisce una descrizione del tutto generica dei fatti, menzionando alcune operazioni senza indicarne né l'ammontare né il rapporto sul quale sarebbero state effettuate. Inoltre, non distingue le richieste formulate nei confronti della banca Alfa da quelle formulate nei confronti dell'intermediario odierno resistente, il quale, con riferimento alle operazioni effettuate a valere sulla carta prepagata rilasciata dalla banca Alfa, eccepisce la carenza di legittimazione passiva. Alla luce di quanto sopra, la resistente

limita le sue osservazioni: (i) alle 3 operazioni di bonifico, rispettivamente di € 1.000,00, € 1.000,00 e € 9.500,00, disposte in favore della carta prepagata di titolarità della ricorrente; (ii) del pagamento POS di € 2.000. Con riferimento a dette transazioni, la banca evidenzia che la cliente dichiara, nella denuncia e nel reclamo, di aver personalmente disposto l'operazione seguendo le indicazioni del proprio interlocutore telefonico; nonostante l'inapplicabilità del d.lgs. n. 11/2010 al caso in esame, produce comunque i *log* attestanti la corretta autenticazione dei pagamenti secondo un sistema multifattoriale. In punto di colpa grave, sottolinea l'inverosimiglianza della dinamica della frode che avrebbe dovuto allertare la ricorrente, la quale, nel lasso di tempo intercorso tra la prima telefonata e l'esecuzione delle operazioni, avrebbe dovuto e potuto chiedere conferma al personale della banca, anche tramite chiamata al numero verde, circa le istruzioni fornite dalla persona al telefono. Il personale del numero verde sicuramente avrebbe ravvisato gli estremi di una truffa e avrebbe consigliato di non dare seguito alle indicazioni che gli venivano fornite telefonicamente.

In sede di repliche, parte ricorrente osserva che l'importo complessivo della truffa è stato pari a € 12.005,00; gli importi delle operazioni eseguite con la carta rilasciata dall'intermediario resistente sono i seguenti: € 2000 per acquisto di due buoni spesa e € 53,08 per un ulteriore pagamento POS. Delle due, la Banca ha restituito in data 2.7.2025, solo il POS di € 53,08 nonostante fosse stato richiesto con la *pec* del 12.2.2025 il «reintegro nel c/c di tutte le somme illecitamente prelevate». Aggiunge che la ricorrente è invalida e si trova in una situazione di estrema fragilità emotiva; per tali motivi si riserva di chiedere anche il risarcimento dei danni non patrimoniali al giudice competente. La banca, a fronte delle richieste dei bonifici istantanei effettuati nello spazio di pochi minuti a favore della carta prepagata di € 1000, di € 1000 e, infine, di € 9.500 avrebbe dovuto imporre un blocco automatico o, quantomeno, chiedere una conferma telefonica. I trasferimenti, superando di gran lunga gli importi giornalieri e mensili di norma effettuati dalla ricorrente nonché i limiti ordinari stabiliti nel contratto di conto corrente (non depositato da controparte), ben avrebbero dovuto indurre l'intermediario ad adottare le misure di sicurezza evitando il danno patrimoniale ben maggiore di quello che viene richiesto in questa sede (rimborso di € 2000). Le operazioni sono del tutto prive del consenso. Tanto premesso, nelle repliche, chiede il rimborso della somma di € 2.000,00 o della minor somma ritenuta dovuta, oltre al rimborso delle spese di procedura.

In sede di controrepliche, la banca deduce, con riferimento alle contestazioni relative alle operazioni di bonifico istantaneo di € 1.000,00, € 1.000,00 e € 9.500,00, tutte recanti la causale "ricarica carta", che le operazioni sono state disposte a favore della carta prepagata intestata alla stessa ricorrente: ne consegue che la ricorrente stessa non ha subito alcuna perdita economica, trattandosi di un mero trasferimento di fondi dal suo conto corrente alla propria carta prepagata emessa da altro intermediario. Richiama l'orientamento dei Collegi secondo cui non è configurabile in capo agli intermediari un generale obbligo di monitoraggio, disamina preventiva e sindacato nel merito delle singole operazioni di pagamento, a maggior ragione nel caso in cui – come nella vicenda in esame – le transazioni siano state direttamente disposte dal titolare dello strumento di pagamento (cfr. Collegio di Milano decisione n. 7397/2021, Collegio di Torino decisione n. 1035/2022, Collegio di Roma decisione n. 8800/2022). Il contratto di conto corrente non prevede alcuna personalizzazione delle condizioni operative in funzione delle abitudini soggettive del cliente. Le condizioni applicate sono state espressamente accettate dalla ricorrente al momento della sottoscrizione, sicché non può pretendersi un adeguamento del contratto a

comportamenti individuali o a esigenze dichiarate *ex post*. In punto di colpa grave, le istruzioni del truffatore erano del tutto inverosimili, in quanto prevedevano: di recarsi presso un punto vendita per “mettere al sicuro” il denaro tramite l’acquisto di buoni spesa; di farsi prelevare da un taxi inviato dall’interlocutore con il divieto di fornire spiegazioni al tassista; nonché, dopo l’acquisto, grattare i codici dei buoni e trasmettere le fotografie di scontrino e carte al fine di “proteggere” la somma residua. Si tratta di indicazioni che non presentano alcuna riconducibilità all’operatività o alle procedure di sicurezza di qualsivoglia servizio bancario e che, pertanto, non avrebbero potuto ingenerare alcun legittimo affidamento in capo alla ricorrente.

In relazione alle rispettive argomentazioni, la ricorrente, nel ricorso, chiede all’Arbitro: «il rimborso delle somme prelevate illecitamente dal c/c; il risarcimento dei danni patiti anche di natura non patrimoniale. In sede di mediazione saranno esposte le motivazioni»; nelle repliche, così puntualizza le proprie richieste: «1. Accogliere integralmente il ricorso; 2. Ordinare all’intermediario il rimborso del pagamento POS di € 2.000,00 per acquisto di due buoni spesa presso il negozio (...), oltre interessi e spese; 3. In via subordinata, nella denegata e non creduta ipotesi in cui codesto Illustrissimo Collegio ritenesse non accoglibili le richieste della ricorrente si chiede la riduzione dell’importo di cui si chiede la refusione, tenendo conto sia del comportamento [della ricorrente] che delle responsabilità della banca; 4. Porre a carico dell’intermediario le spese di procedura». Dal canto suo, l’intermediario affida al Collegio le seguenti conclusioni: «*in via preliminare*: dichiarare il ricorso inammissibile per la genericità della domanda; con riferimento alle operazioni effettuate a valere sulla carta prepagata (...) dichiarare il ricorso inammissibile per carenza di legittimazione passiva della banca; *in via principale*: dichiarare cessata la materia del contendere con riferimento all’operazione di € 53,08 effettuata in data 11.12.2024 (...), alla luce del rimborso effettuato dall’intermediario; dichiarare inaccoglibili, in quanto immotivate ed infondate, le altre richieste restitutorie della cliente; *in via di subordine*: nella denegata ipotesi che il Collegio, nonostante i richiamati orientamenti, ritenga di poter ravvisare profili di responsabilità nell’accaduto in capo [all’intermediario], definire la ripartizione fra le parti del danno in esame, in misura proporzionale alle rispettive effettive responsabilità, ed in particolare ai sensi dell’art. 1227, 1 e 2 comma c.c. con l’applicazione della franchigia di € 50,00 contemplata dalla normativa in materia di servizi di pagamento».

DIRITTO

1. Come espressamente chiarito nelle repliche, parte ricorrente disconosce un pagamento POS di € 2.000,00 compiuto a valere sulla carta rilasciata dall’intermediario il 12.12.2024 presso il punto vendita di un’ esercente, al netto del rimborso di € 53,08 già ottenuto con riguardo alla seconda operazione non autorizzata. Siffatta puntualizzazione, in effetti, consente al Collegio di ritenere superate le eccezioni di genericità della domanda e di difetto di legittimazione passiva, giacché la ricorrente ha delimitato la domanda alle sole operazioni compiute a valere sulla carta dell’odierna resistente.

2. Le precedenti operazioni di bonifico istantaneo di € 1.000,00, € 1.000,00 e € 9.500,00, tutte recanti la causale “ricarica carta”, sono state disposte a favore della carta prepagata della banca Alfa, intestata alla stessa ricorrente e non costituiscono, come evidente, atti depauperatori del patrimonio

della stessa, atteso che le rispettive somme non fuoriescono dal patrimonio medesimo che ad essa fa capo.

3. La ricorrente afferma di aver autorizzato gli ordini di pagamento nell'erronea convinzione di mettere in sicurezza i propri risparmi, a ciò indirizzata da un sedicente operatore, come chiarito nel corpo della querela. Dalle allegazioni delle parti emerge che il pagamento di € 2000 integra una operazione autorizzata sotto dettatura dalla stessa ricorrente e, in quanto tale, estranea all'applicazione degli art. 9 e ss. del d.lgs. n. 11/2010. Secondo l'orientamento condiviso dai Collegi ABF, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2.

4. Rimandando alla parte in fatto per la descrizione delle modalità della truffa, circa l'assolvimento dell'onere probatorio da parte della ricorrente, si osserva che risulta versata in atti copia delle comunicazioni truffaldine ricevute via *sms*. Dalle schermate prodotte si evince tuttavia che il nome del mittente è riferibile a una banca diversa, ossia l'emittente della carta della ricorrente, su cui sono stati accreditati i bonifici in uscita. Per di più, anche il numero della chiamata truffaldina riportato in denuncia non corrisponde a un'utenza riferibile alla banca odierna resistente, ma a un diverso istituto. La mancata coincidenza fra il mittente del messaggio truffaldino e l'intermediario titolare dello strumento di pagamento è stata valorizzata quale indice di inattendibilità dal Collegio. Cfr. Collegio di Roma, decisione n. 12111/2024: «la colpa grave della ricorrente, infatti, emerge dall'analisi dei seguenti elementi: l'*sms* civetta ricevuto proviene da un intermediario terzo e non dalla resistente; i messaggi truffaldini riportavano evidenti errori grammaticali; il *link* accluso al primo *sms* non era in alcun modo riferibile alla resistente (né all'intermediario terzo che, almeno in apparenza, ha inviato il messaggio). Trattasi, infatti, di indici di anomalia e di inattendibilità piuttosto evidenti e tali da dover essere considerati idonei far ritenere all'utente mediamente diligente che possa trattarsi di comunicazioni genuine (in termini analoghi, Collegio di Milano, decisione n. 9367/2023). In conclusione, l'analisi della vicenda non può che condurre ad una pronuncia di rigetto della domanda». Siffatto rilievo, infatti, impedisce che possa costruirsi un concorso di responsabilità dell'intermediario che avrebbe potuto invece essere coinvolto, almeno in linea di principio, laddove la frode fosse stata originata dall'utilizzo fraudolento di una linea telefonica riferibile all'intermediario medesimo, così rafforzando l'affidamento della ricorrente.

5. Parte ricorrente deduce che l'intermediario avrebbe dovuto intercettare l'anomalia della movimentazione, a motivo del suo profilo storico e della sua invalidità. Giova rammentare che, secondo l'orientamento condiviso fra i Collegi, i principi del d.m. n. 112/2007 non hanno un valore precettivo diretto in materia di disconoscimento di operazioni non autorizzate, ma sono espressione di un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni, da valorizzare per valutare la condotta dell'intermediario: a prescindere dalla ricorrenza degli indici di frode di cui al d.m. n. 112/2007, si è dato rilievo al numero, alla tipologia e all'importo delle operazioni fraudolente quali indicatori di un'operatività anomala rispetto a quella storica di parte ricorrente (Collegio di Roma, decisioni n. 595/2023 e n. 5550 del 21.2.2019; Collegio di Milano, decisione n. 5346 del 31.3.2022; Collegio di Bari, decisione n. 1690/2023), al fine di, richiamando la diligenza professionale dell'accorto banchiere ex art. 1176, comma 2 c.c., individuare in capo all'intermediario l'obbligo di adottare sistemi idonei a bloccare

operazioni e trasferimenti che manifestino già *prima facie* carattere anomalo e fraudolento. In particolare, si è valorizzato il carattere anomalo di molteplici transazioni fraudolente eseguite in un ristretto arco temporale (anche nei confronti dello stesso beneficiario) considerando, peraltro, che il rilievo di tali indici è razionalmente riconducibile alla medesima esigenza di politica del diritto sottesa al d.m. n. 112/2007, ossia «porre a carico della banca anziché del cliente il rischio patrimoniale di operazioni frodatorie facilmente riconoscibili per modalità e circostanze»: Collegio di Torino, decisione n. 12265/2022, cui *adde*, *ex multis*, Collegio di Bologna, decisione n. 2151/2023; n. 8002/2022, Collegio di Bologna, decisione n. 2151/2023. Senza contare poi che simili rilievi riferiti ai tre bonifici istantanei non avrebbero in ogni caso rilievo, per la circostanza (già messa in luce *supra* al § 2) che tali operazioni sono state disposte a favore della carta prepagata della banca Alfa, intestata alla stessa ricorrente, sicché quest'ultima non ha subito una perdita economica, trattandosi di un mero trasferimento di fondi dal suo conto corrente alla propria carta prepagata.

Da ultimo, va precisato che la ricorrente, da un lato, quanto alla movimentazione storica dei suoi conti, produce esclusivamente l'estratto conto del mese di dicembre 2024 e, dall'altro, quanto al fatto che i trasferimenti avrebbero superato «i limiti ordinari stabiliti nel contratto di conto corrente (non depositato da controparte)», non versa in atti la relativa documentazione, né ne deduce l'indisponibilità.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE