

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

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

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 28/01/2026

FATTO

Con ricorso dell'8.8.2025, parte attrice rappresenta che, in data 12.1.2025, alle ore 16:08, riceveva un *sms* apparentemente riferibile alla banca che segnalava l'esecuzione di una transazione di € 919,50 che non aveva autorizzato; contattava quindi il numero di telefono indicato nel messaggio senza ottenere risposta; dopo qualche minuto veniva ricontattata e un sedicente operatore che, dapprima gli riferiva che erano in corso dei movimenti fraudolenti sul conto corrente, e poi gli forniva istruzioni per bloccare i movimenti in uscita; a tal fine, la ricorrente veniva indotta ad eseguire n.4 di bonifici istantanei del totale di €. 6.446,88; veniva riferito che il giorno successivo si sarebbe dovuta recare presso la Filiale di riferimento in modo da ultimare la procedura di blocco; nel frattempo, riceveva messaggi dalla medesima *chat* che confermavano la bontà delle operazioni che aveva svolto; il giorno successivo si recava in filiale e apprendeva di essere stata truffata. Chiede il rimborso dell'importo dei bonifici in contestazione.

In sede di controdeduzioni, la resistente eccepisce che i bonifici in esame sono stati eseguiti in data 12.1.2025 alle ore 16:08 tramite *app mobile* per un importo totale pari a € 6.446,88; la cliente contesta le operazioni di bonifico, asserite fraudolente, con le sole evidenze di due *sms* e un elenco di chiamate in uscita incompleto che non prova contatti in entrata dall'intermediario né chiarisce l'accaduto; il numero indicato nella denuncia non appartiene alla banca; a fronte di un presunto addebito carta di € 919,50, la cliente ha effettuato n. 4 bonifici istantanei a beneficiari diversi e sconosciuti, senza verificare i movimenti tramite *app*; la truffa si è realizzata per il comportamento gravemente colposo della ricorrente, che ha contattato numeri anomali e seguito istruzioni fraudolente, disponendo più bonifici a distanza di ore. Tutte le operazioni risultano regolarmente inserite, trasmesse e autorizzate dalla cliente, senza alcuna anomalia imputabile all'intermediario; i bonifici sono stati eseguiti a distanza di qualche ora l'uno dall'altro verso beneficiari tutti diversi, quindi, nessun *alert* sarebbe potuto scattare da

parte del nostro ufficio antifrode; la banca ha correttamente inviato il messaggio riepilogativo dei bonifici (istantanei); i messaggi dei truffatori sono palesemente diversi da quelli ufficiali; presentano errori formali e non contengono il riferimento ai contatti ufficiali dell'intermediario. Chiede di rigettare il ricorso in quanto infondato.

In sede di repliche, la ricorrente conferma quanto rappresentato nel ricorso e specifica che l'*sms* di *spoofing* era in coda a messaggi genuini dell'intermediario, a dimostrazione della vulnerabilità dei sistemi di sicurezza della banca; i quattro bonifici sono stati eseguiti autonomamente dalla cliente e secondo le procedure di sicurezza, ma la cliente non ha mai comunicato a terzi dati o credenziali riservate; è ravvisabile una negligenza originaria della banca poiché la cliente è stata contattata anche dal numero fisso 02***73, indicato sulla carta di credito senza specificare che fosse solo per chiamate in uscita da parte del cliente; la truffa si è basata su *sms* e recapiti associabili alla banca, senza che il comportamento della cliente abbia agevolato l'evento; solo dopo l'accaduto, la banca ha iniziato a sensibilizzare i clienti sulle truffe di nuova generazione.

In sede di controrepliche, l'intermediario richiama le argomentazioni già spese in sede di controdeduzioni.

In relazione alle rispettive argomentazioni, la ricorrente chiede all'Arbitro che l'intermediario «venga condannato al rimborso della perdita patrimoniale subita [dalla ricorrente] (pari a complessivi € 6.446,88) ovvero, in via subordinata, che venga quantomeno riconosciuto un concorso di colpa con ogni conseguente statuizione, anche in via equitativa (si veda la decisione del Collegio di Roma n. 8843 del 7.9.2023)». Dal canto suo l'intermediario, considerato che non si ravvisano gli estremi per una propria responsabilità, chiede al Collegio «di voler dichiarare, anzitutto, l'irricevibilità per le eccezioni spiegate in premessa e, in ogni caso, respingere il ricorso in quanto manifestamente infondato».

DIRITTO

La ricorrente disconosce 4 bonifici istantanei, per un totale di € 6.446,88, disposti nei giorni 12 e 13.1.2025:

- 1) bonifico € 1.668,00 effettuato il 12.1.2025 alle ore 17:23;
- 2) bonifico € 1.689,00 effettuato il 12.1.2025 alle ore 20:35;
- 3) bonifico € 1.590,00 effettuato il 12.1.2025 alle ore 23:09;
- 4) bonifico € 1.490,00 effettuato il 13.1.2025 alle ore 00:09.

La ricorrente produce gli *sms* ricevuti nel corso della truffa. L'*sms* "esca" è inserito in una *chat* che reca come mittente la resistente, in coda ad *sms* genuini; è presente l'erronea dicitura "contattare al"; il numero di telefono indicato (numerazione mobile) non corrisponde a quello presente negli *sms* precedenti. La ricorrente produce, inoltre, l'*sms* con cui veniva informata dell'avvenuto "blocco" dell'operazione sospetta, di cui si dà atto nell'*sms* "esca".

La ricorrente produce, altresì, evidenza del registro chiamate, da cui emerge che: (i) ha ricevuto tre chiamate da utenza mobile (+39 344***) apparentemente non riferibile alla resistente; (ii) successivamente ha ricevuto ulteriori due chiamate dal numero ufficiale riferibile al servizio clienti dell'intermediario (+39.02***73). Parte resistente fornisce evidenza di aver inviato il messaggio riepilogativo dei bonifici in esame.

In caso di operazioni eseguite personalmente dal ricorrente (come nel caso di specie), secondo il più recente orientamento condiviso tra i Collegi, non è configurabile una responsabilità oggettiva del PSP,

ma il Collegio può comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, quando emerge in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode. E qui questo indica è costituito dall'affidamento generato nell'utente dalla circostanza che l'*sms* esca ha generato l'affidamento nella ricorrente che esso pervenisse da un numero telefonico riconducibile all'intermediario. In relazione a ciò, il Collegio conclude con individuare un concorso di colpa della banca, che genera nella ricorrente il diritto di vedersi rimborsato, a titolo risarcitorio, l'importo di € 3.000,00, determinato in via equitativa.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 3.000,00, 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