

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PICARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DOMENICO BONACCORSI DI PATTI

Seduta del 25/03/2026

FATTO

Il ricorrente rappresenta di aver ricevuto in data 17.09.2025, alle ore 16:35, una chiamata da una persona presentatasi come operatore dell'intermediario resistente che lo invitava a verificare la ricezione di un SMS, apparentemente inviato dal medesimo intermediario resistente, relativo al blocco di un bonifico istantaneo eseguito da un dispositivo mobile a lui non riconducibile. Il ricorrente riferisce di non aver mai fornito i codici OTP, password o altri dati sensibili che potessero consentire l'esecuzione della truffa. Rappresenta che nella chat genuina dell'intermediario resistente si sono incasellati SMS che riportavano la notifica di diversi ordini di bonifico. Riferisce che durante la stessa chiamata, il sedicente operatore ha invitato il ricorrente a entrare nell'app bancaria per controllare ulteriori movimenti anomali sul conto e così il ricorrente ha scoperto l'inserimento di 5 bonifici dai seguenti importi: € 490,00; € 493,00; € 494,00; € 497,00; € 4.884,00; convinto dal frodatore, il ricorrente inseriva questi bonifici, nella convinzione indotta dallo stesso frodatore che gli stessi sarebbero stati immediatamente stornati tramite app. Il ricorrente insospettito ha, poi, chiamato il servizio clienti della banca e ha scoperto di essere rimasto vittima di frode. Parte ricorrente chiede il rimborso di € 5.374,00. Nelle controdeduzioni, l'intermediario eccepisce che: i) dalla denuncia si evince che il numero di telefono dal quale il ricorrente ha ricevuto la prima chiamata fraudolenta corrisponde a quello del servizio di assistenza telefonica riservato ad una specifica categoria di clienti, cui il ricorrente non

appartiene; ii) quanto agli SMS fraudolenti, il canale ordinario di comunicazione riporta il solo nominativo dell'intermediario mentre alcuni SMS fraudolenti riportavano la seguente dicitura "Alert[nome intermediario]" non riconducibile all'intermediario; iii) gli SMS che si sono incasellati nella chat genuina sono caratterizzati da un tono non in linea con la normale operatività della banca stessa, essendo palese il mancato utilizzo della punteggiatura; iv) il ricorrente avrebbe potuto rendersi conto della frode consultando la lista movimenti del proprio conto corrente; infatti è circostanza alquanto anomala che per bloccare operazioni in uscita si debbano effettuare dei bonifici istantanei; a fronte di una tale anomala richiesta il ricorrente avrebbe dovuto interrompere la telefonata per verificare il proprio conto corrente con l'app o chiamando il servizio clienti. L'intermediario rileva che le operazioni risultano svolte in conformità alla sicurezza prescritta dalla normativa PSD2 e con un sistema di autenticazione c.d. forte. L'intermediario chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di 2 operazioni fraudolente eseguite in data 15.05.2025 mediante disposizioni di bonifico con addebito sul conto corrente intestato al ricorrente. Si tratta in particolare di: i) un bonifico istantaneo di € 490,00 eseguito il 17.09.2025; ii) un bonifico ordinario di € 4.884,00 eseguito il 17.09.2025. In base a quanto emerge dalla denuncia e dalle ulteriori evidenze in atti: i) in data 17.09.2025, alle ore 16:35 il ricorrente ha ricevuto una chiamata proveniente da un numero riferibile al servizio clienti, riservato ad un particolare segmento di clientela, dell'intermediario resistente; ii) il ricorrente non allega evidenza del registro chiamate tuttavia indica il numero in denuncia. In fase di controdeduzioni, l'intermediario resistente conferma la riconducibilità del numero di telefono al proprio servizio clienti, seppure relativo ad una particolare tipologia di clientela, alla quale il ricorrente non appartiene. Orbene, questo Collegio 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. Si giunge a una simile conclusione sulla base della constatazione dell'ampia diffusione di tali fenomeni, nonché della considerazione che l'impiego da parte dell'utente di una media diligenza risulti sufficiente a scongiurare tale pericolo e quindi a evitare la truffa (cfr., ex multis, Collegio di Roma, decisione n. 2195/2023 e decisione n. 12091/2021). Più in particolare, con specifico riferimento al fenomeno del vishing, la comunicazione per telefono, da parte degli utenti, dei codici dispositivi – in ipotesi in cui la telefonata non risulti parte di una frode più sofisticata, in combinazione con altre forme di captazione fraudolenta dei dati sensibili – è considerata da questo Collegio quale indice di colpa grave della vittima della frode (v., per esempio, decisione n. 12091/2021). Nella vicenda in esame, è lo stesso ricorrente a dichiarare di aver ricevuto una chiamata apparentemente proveniente dalla banca resistente che comunicava "un tentativo di accesso fraudolento". Il sedicente operatore della banca induceva il ricorrente ad inserire le operazioni. Tuttavia, appare significativa la circostanza per cui la frode sembra essersi configurata alla stregua di un'ipotesi, più specifica, di c.d. vishing caller ID. In particolare, dalla denuncia contenente i riferimenti della chiamata truffaldina si evince che il numero di telefono corrisponde a quello del servizio clienti dell'intermediario. Non sembra, in effetti, decisivo in senso contrario il fatto che la numerazione in questione è dedicata esclusivamente ad un canale di clientela a cui il ricorrente non appartiene, in quanto si tratta, comunque, di un'utenza riferibile all'intermediario. In ipotesi di c.d. vishing caller ID, l'orientamento prevalente tra i Collegi territoriali dell'ABF ravvisa un concorso colposo delle parti, imputando all'intermediario la colpa di *"non avere adottato tutti i presidi di sicurezza necessari a impedire che il truffatore potesse chiamare la cliente con un numero riferibile all'intermediario medesimo"* (così Collegio di Milano, decisione n. 17467/2021). A ciò si aggiunge la circostanza secondo cui nella chat usualmente utilizzata dalla banca si sono inseriti alcuni messaggi inviati dai frodatori (ad eccezione del primo messaggio). La frode, così congegnata, non sembra in effetti 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). Tenuto conto di tutti suddetti elementi di fatto e delle previsioni richiamate del d.lgs. n. 11 del 2010, il Collegio accerta una responsabilità dell'intermediario resistente, in concorso con il comportamento gravemente negligente del cliente, per i danni derivanti dal compimento delle operazioni di pagamento non autorizzate e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro 3.000,00, a titolo di risarcimento del danno determinato in via equitativa.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, 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