

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) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 06/02/2026

FATTO

Con ricorso del 20.8.2025, parte attrice afferma di aver ricevuto, l'11.10.2023, un *sms*, apparentemente proveniente dall'intermediario Alfa, presso cui deteneva un conto (diverso dall'odierna resistente), in cui veniva avvisato del blocco di alcuni pagamenti da lui non autorizzati ed effettuati a favore di una società terza. Lo stesso messaggio indicava un numero di telefono da contattare in caso di ulteriori informazioni. In buona fede, si metteva pertanto in contatto con tale numero, cui rispondeva un sedicente operatore antifrode. Con «tono professionale e persuasivo», lo convinceva a comunicare i dati sensibili quali: nome, cognome, data di nascita, residenza, nonché codice cd. bancario, PIN di

accesso all'*Home Banking* e le prime sei cifre della carta di debito rilasciata dall'istituto di credito Alfa; nel corso della stessa chiamata, durata circa 40 minuti, l'operatore faceva credere di aver bisogno di mettere in sicurezza anche il conto corrente radicato presso l'odierno resistente e creava, con tale espediente, un nuovo deposito a suo nome, sul quale gli veniva fatta trasferire una somma di € 3185.93. Il nuovo conto (n. IBAN: ****7267) veniva aperto dall'operatore tramite i dati precedentemente acquisiti e ne veniva data conferma tramite *sms* apparentemente riconducibili alla banca convenuta. Dopo aver comunicato all'operatore di non essere in grado di vedere il nuovo conto acceso sul proprio *Home Banking*, veniva rassicurato sul fatto che sarebbe riuscito visualizzare il tutto «a momenti», tramite *app*. Veniva pertanto invitato a richiamare dopo qualche minuto. Chiudeva quindi la conversazione. Riscontrando problemi ad accedere alla propria *Home Banking*, contattava il servizio clienti dell'intermediario resistente, presso il quale era stato acceso il conto. Constatava in quel momento di aver subito un raggio e veniva informato dall'operatore che avrebbe provato a bloccare il bonifico eseguito. Il 30.6.2025, con l'ausilio di un avvocato, presentava reclamo chiedendo la restituzione dell'importo fraudolentemente trasferito e lamentando una violazione del dovere di diligenza qualificata ex art. 1176 c.c. della banca nell'aver:

- aperto un conto corrente intestato ad un soggetto terzo, denotandosi pertanto una violazione degli obblighi di adeguata verifica della clientela;
- non intercettato e bloccato l'anomalia della «sequenza delle operazioni (apertura di un nuovo conto, immediato accredito di una somma rilevante e successivo, repentino, svuotamento)»;
- ritardato lo storno delle somme, nonostante la immediata segnalazione del ricorrente, avvenuta «pochi istanti dopo averla subita».

In sede di controdeduzioni, l'intermediario afferma che le contestazioni del ricorrente sono infondate ed espone quanto segue: il bonifico è stato correttamente autorizzato mediante l'utilizzo delle credenziali statiche e dinamiche in possesso del cliente e secondo il metodo di autenticazione multifattoriale (SCA); l'ordine di bonifico è stato inserito con data in pari giornata e pertanto, quando il ricorrente si è rivolto al servizio clienti, l'operazione risultava già eseguita ed irrevocabile (richiama gli artt. 17 del d.lgs. n. 11/2010 e 37 del contratto di conto corrente, dove si legge che, nel momento in cui il bonifico viene autorizzato dal cliente mediante procedura a doppio fattore di autenticazione, «il cliente non può revocare un ordine di pagamento dopo che è stato ricevuto dalla Banca»; nonostante quanto sopra, l'intermediario, visto che il conto beneficiario non era intestato al ricorrente, si era comunque attivato per bloccare cautelativamente il conto, ancor prima della segnalazione. Ciononostante, la titolare del rapporto aveva già provveduto a trasferire l'importo al di fuori del conto e non è stato possibile accogliere la richiesta di storno. A tal proposito, allega l'evidenza circa l'avvenuto blocco della carta nonché la lista dei movimenti relativi al conto beneficiario dei bonifici disconosciuti.

Più in particolare, in tema di SCA, l'intermediario specifica che: per poter eseguire l'accesso all'area riservata dell'intermediario, tramite sito *web* o *app*, è necessario inserire le credenziali statiche (*username* e *password* - fattore conoscenza) scelte dal cliente. In alternativa, è possibile attivare, da *app* e mediante inserimento di una OTP, la modalità di "accesso con dati biometrici" (fattore ineranza); quando si accede alla propria area riservata la prima volta, viene richiesta l'autenticazione forte mediante OTP trasmessa via *sms* al numero di cellulare indicato dal cliente in sede di apertura del rapporto, validato dalla Banca e univocamente associato al conto. Per la disposizione del bonifico, sono necessari i seguenti passaggi: i) entrare nell'area riservata (fattore di conoscenza o ineranza) ed inserire tutti i dati relativi all'ordine di bonifico. ii) confermare l'ordine mediante OTP (ricevuta sul numero di cellulare univocamente associato al conto del cliente) o *Token*, (fattore di possesso). Chiarita

l'adozione di un sistema di autenticazione forte per l'accesso all'area riservata e per l'autorizzazione degli ordini di bonifico, l'intermediario specifica che: tutti gli accessi della giornata – prima, durante e dopo la (ipotetica) truffa – sono stati eseguiti dal ricorrente mediante il dispositivo abituale e con riconoscimento biometrico (*log area*); alle 11:43:37 (*log* bonifici riga 2) veniva disposto ed eseguito un bonifico di € 3.185,93 all'IBAN n ***7267. Quest'ultimo risulta eseguito mediante accesso all'area riservata con riconoscimento biometrico (fattore inerenza) e conferma mediante *Token* (fattore possesso).

Sulla dinamica della frode, l'intermediario inquadra il fatto nel più ampio filone dei fenomeni di *vishing* e deduce la colpa grave del ricorrente, posto che egli ha «contattato personalmente un numero di telefono ricevuto tramite *sms* apparentemente riferibile ad altro intermediario» e ha «dato seguito a un sedicente operatore di codesta Banca fino a disporre personalmente il bonifico oggetto del presente ricorso dal proprio conto corrente». Nello stesso verbale di querela allegato dal ricorrente (e riallegato dall'intermediario), si legge infatti che egli ha ricevuto un *sms* da altra identità bancaria nel quale veniva indicato di chiamare un numero di telefono per disconoscere una operazione. Il cliente dichiara di aver contattato il numero e aver seguito le indicazioni del sedicente operatore sino a farsi convincere a comunicare tutti i dati sensibili. Richiamando una recente decisione del collegio di Milano (n. 9699/2024), l'intermediario afferma che, seppure sotto dettatura, l'operazione è stata eseguita per intero dal pagatore e deve pertanto considerarsi autorizzata; aggiunge che quella «quella occorsa al ricorrente non può assolutamente considerarsi una “truffa particolarmente sofisticata”, la quale non si sarebbe potuta concretizzare senza il negligente e colpevole apporto del ricorrente nell'aver contattato il numero e aver disposto il bonifico personalmente e autonomamente” (richiama le decisioni del Collegio di Napoli n. 27/2025 e del Collegio di Palermo n. 3341/2024). Conclude pertanto per il rigetto.

In sede di repliche, il ricorrente ribadisce il diritto al rimborso ed espone quanto segue: la condotta del ricorrente non può in alcun modo considerarsi gravemente colposa, vista la natura eccezionalmente sofisticata e insidiosa della frode perpetrata, che ha combinato molteplici tecniche di truffa, quali lo *smishing* (*sms* fraudolenti) e il *vishing* (truffe telefoniche). «La tesi della banca, che riduce l'accaduto alla mera comunicazione di codici, è una semplificazione che non rende giustizia alla complessità della vicenda e mira unicamente a scaricare sul cliente le conseguenze di evidenti falle nel proprio sistema di sicurezza». L'intermediario non ha assolto all'onere probatorio a lui imposto ex art. 1176, comma 2, c.c., rientrando il comportamento lamentato nella responsabilità contrattuale. La responsabilità della banca è esclusa solo in caso di dolo o colpa grave del cliente, la cui prova incombe sull'intermediario stesso. Non è sufficiente, a tal fine, dimostrare la mera regolarità formale dell'operazione, attestata dall'utilizzo dei sistemi di autenticazione forte (SCA), ma è necessario altresì provare di aver adottato tutte le misure idonee a prevenire e contrastare le frodi e che il fatto contestato si è verificato per un fatto eccezionale e imprevedibile. Nel caso di specie, l'intermediario resistente ha prodotto soltanto i *log* informatici e nulla che si riferisse a: i) sistemi di monitoraggio e sicurezza complessiva dei sistemi ii) elementi concreti da cui desumere la colpa grave del ricorrente. In tema d'inadeguatezza dei sistemi di sicurezza e monitoraggio, l'intermediario ha: violato gli obblighi di adeguata verifica della clientela in sede di apertura del conto, imposti dalla normativa antiriciclaggio (d.lgs. n. 231/2007); omesso di inviare un *alert* in presenza di indici di anomalia macroscopici (apertura di un nuovo conto, immediato accredito di una somma rilevante e successivo, repentino, svuotamento). In più, l'affermazione di aver bloccato il conto beneficiario «ben prima della segnalazione del cliente» è contraddittoria e autoassolutoria; «se la banca si era accorta dell'anomalia, perché non ha bloccato i fondi prima che venissero distratti?». È del tutto inconferente il richiamo all'art. 17 del d.lgs. n. 11/2010 sull'irrevocabilità

dell'ordine di pagamento. Tale principio vale per l'utente, ma non esime la banca dai propri doveri di protezione e intervento in caso di frode conclamata. Ciò, ancor di più se si considera che il bonifico è avvenuto tra due conti correnti entrambi accessi presso lo stesso intermediario.

In sede di controrepliche, l'intermediario riprende alcune affermazioni riportate dalla controparte ricorrente e ribadisce che: quella occorsa al cliente non può ritenersi una "truffa particolarmente sofisticata", e la stessa non si sarebbe potuta concretizzare senza il gravemente colpevole apporto dello stesso. Richiama, a tal proposito, la recente decisione del Collegio di Napoli n. 27/2025; è del tutto contestabile quanto sostenuto dal ricorrente in merito alla asserita "inadeguatezza dei sistemi di sicurezza e di monitoraggio" della Banca. Stante l'assenza di malfunzionamenti o compromissione dei sistemi di sicurezza della banca, non si comprende che responsabilità si voglia attribuire all'intermediario nel non aver bloccato un bonifico "solitamente" eseguito. Neppure la telefonata truffaldina è riferibile alla banca resistente; la Banca ha eseguito correttamente il bonifico contestato nel rispetto delle tempistiche massime previste dalla normativa e dal contratto di conto corrente sottoscritto dal cliente. Si riporta per il resto a tutto quanto già eccepito e controdedotto, insistendo per il rigetto del ricorso.

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede all'Arbitro che provveda, entro e non oltre 15 giorni dal ricevimento del [ricorso], «all'immediato e integrale rimborso della somma di € 3.185,93, fraudolentemente sottratta, oltre agli interessi legali dalla data dell'evento dannoso (11.10.2023) sino al saldo effettivo. In difetto di vostro positivo e tempestivo riscontro nel termine indicato, il mio assistito adirà senza ulteriore avviso le competenti sedi, giudiziarie e stragiudiziali – ivi compreso l'Arbitro Bancario Finanziario per la tutela dei propri diritti, con aggravio di ogni spesa a danno e vostro esclusivo carico. La presente vale quale formale atto di messa in mora interruttivo di qualsivoglia prescrizione». Dal canto suo, l'intermediario chiede al Collegio di rigettare il ricorso del ricorrente per tutti i motivi in fatto e in diritto esposti in narrativa e nelle controdeduzioni».

DIRITTO

Parte ricorrente disconosce l'esecuzione di un bonifico di € 3.185,93 disposto tramite *Home Banking* l'1 1.10.2023 alle ore 11:43. L'intermediario sostiene che le operazioni sono state regolarmente autorizzate dalla *Home Banking* del ricorrente, su suo impulso. Tale circostanza è riscontrata anche dalle dichiarazioni rese dal ricorrente nella querela, in cui emerge che il bonifico disconosciuto per cui è controversia sia stato autorizzato dallo stesso cliente, sull'erroneo presupposto di mettere in sicurezza la somma. Dalle allegazioni delle parti sembra emergere che tale pagamento debba considerarsi alla stregua di operazione autorizzata sotto dettatura dallo stesso ricorrente e, in quanto tale, estraneo all'applicazione degli artt. 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. Tale circostanza, tuttavia, non esclude che la condotta dell'intermediario debba essere scrutinata in base alle regole generali del diritto delle obbligazioni, sotto il profilo del corretto adempimento dei rapporti contrattuali, eventualmente integrati dal principio di buona fede (Collegio di Roma, decisione n. 361/2025; Collegio di Napoli, decisione n. 6488/2023, Collegio di Milano, decisione n. 8435/2023, Collegio di Torino decisione n. 15116/2022), potendosi dunque fondare la decisione sugli artt. 1375, 1176, comma 2, e 1218 c.c. (Collegio di Roma, decisione n. 2531/2024). In definitiva, bisogna verificare se sussistono elementi che possono essere presi in considerazione sotto il profilo del diligente adempimento delle obbligazioni contrattuali da parte del

prestatore di servizi di pagamento (art. 1218 c.c.) e, quindi, di un concorso di colpa ex art. 1227 c.c. Il Collegio potrà comunque rilevare una eventuale 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.

In punto di fatto, il ricorrente rappresenta di essere in corso in una frode sofisticata, tale da escludere ogni forma di colpa grave, atteso che nessun utente medio sarebbe stato in grado di riconoscere e sventare un «attacco così ben orchestrato». In dettaglio, afferma di aver ricevuto un *sms* da un numero riconducibile all'intermediario Alfa, presso cui detiene un conto, con cui veniva allertato di addebiti fraudolenti e invitato a contattare un numero fisso. Chiamato il suddetto numero, un sedicente operatore lo induceva a mettere in sicurezza anche il saldo registrato sul conto corrente radicato presso l'odierna resistente, facendogli disporre un altro bonifico poi disconosciuto. Nelle repliche, il ricorrente afferma, **al contrario**, di essere stato contattato dal numero apparentemente riconducibile all'intermediario e di non averlo contattato di sua iniziativa dopo aver ricevuto l'*sms*.

Tanto premesso, si osserva che non risulta allegata documentazione relativa ai messaggi o alle chiamate ricevute; il numero riportato in denuncia non corrisponde a nessun intermediario; il ricorrente dichiara di aver ricevuto messaggi e chiamate asseritamente truffaldine che non sono tuttavia riconducibili all'odierna resistente, in quanto provenienti dall'intermediario Alfa (presso cui era comunque radicato un conto corrente). Pertanto, i canali della banca convenuta non sembrerebbero essere stati contraffatti nel caso in esame, quanto meno in rapporto alla fase di avvio della frode. In un caso analogo, la decisione del Collegio di Roma, n. 10173/2025 afferma che la colpa grave della ricorrente «emerge dall'analisi dei seguenti elementi: i) l'*sms* civetta ricevuto proviene – secondo quanto rappresentato dalla ricorrente stessa - da un intermediario terzo e non dalla resistente; ii) non è presente in atti copia dell'*sms* civetta; iii) non risulta che i messaggi si siano inseriti all'interno di una *chat* genuina tra la banca e il cliente. Trattasi, allora, di indizi di anomalia e di inattendibilità piuttosto evidenti e tali da dover essere considerati inidonei a far ritenere all'utente mediamente diligente che possa trattarsi di comunicazioni genuine (in termini analoghi, Coll. Milano, decisione n. 9367/2023)»

Il ricorrente lamenta che la sequenza delle operazioni che hanno portato al bonifico contestato avrebbero dovuto costituire un indice macroscopico di anomalia, tale da attivare sistemi di *alert* o di blocco automatico del conto. Per converso, l'intermediario asserisce, nonostante numerosi e significativi allarmi, di aver cautelativamente bloccato il conto ma di non aver fatto a tempo a bloccare anche le somme trasferite, essendo state tempestivamente spostate su un altro conto. Allega, a tal proposito: (i) l'evidenza dell'avvenuto blocco del conto alle ore 15.04 (bonifico disposto alle ore 11.43); (ii) la lista delle movimentazioni avvenute sul conto beneficiario del bonifico, atta a dimostrare la distrazione delle somme contestate, avvenuta lo stesso giorno della frode, ma priva dell'indicazione dell'orario.

Nel caso di specie, l'operazione disconosciuta consta di un unico bonifico; il ricorrente non versa in atti documentazione finalizzata a ricostruire la sua operatività storica; il bonifico è avvenuto tra due conti correnti entrambi accesi presso lo stesso intermediario. Nei casi di molteplici transazioni fraudolente eseguite in un ristretto arco temporale (anche nei confronti dello stesso beneficiario), differentemente dal caso in esame, è stato riconosciuto il carattere anomalo delle operazioni.

Parte ricorrente deduce che, con il pretesto di mettere in sicurezza il conto, il frodatore induceva il ricorrente a disporre il bonifico dal conto tenuto presso la resistente verso un altro conto, asseritamente indicato come «conto deposito di sicurezza» appositamente aperto a suo nome sempre presso lo stesso

intermediario. Nella comunicazione del 21.11.2023, la banca dichiarava che il conto corrente beneficiario del bonifico non era intestato al ricorrente, bensì a un soggetto terzo (V.S.). Tanto premesso, parte ricorrente deduce che la banca abbia consentito l'apertura di un rapporto contrattuale al frodatore, omettendo i più basilari controlli sull'identità del richiedente. Tale omissione sarebbe stata la condizione essenziale per la riuscita della frode: senza un conto corrente "d'appoggio" presso la stessa banca, i truffatori non avrebbero potuto architettare un raggiro così credibile. Atteso che il ricorrente lamenta l'inosservanza, da parte dell'intermediario, degli obblighi di adeguata verifica, occorre stabilire se possa configurarsi un apporto causale alla frode da parte dell'intermediario stesso per aver consentito l'apertura del conto corrente di accredito. A tale fine occorre scrutinare tre ordini di questioni:

- anzitutto, stabilire se la normativa antiriciclaggio configuri in capo agli intermediari obblighi giuridici "di protezione" nei confronti di soggetti terzi sì da determinare la rilevanza di tali situazioni giuridiche anche con riferimento a interessi diversi rispetto a quelli tutelati dalla normativa;
- in secondo luogo, acclarare se possa essere rimproverata all'intermediario resistente la violazione di detti obblighi;
- da ultimo, valutare se una eventuale violazione abbia avuto un'incidenza eziologica nel caso oggetto di giudizio.

Con riferimento al primo profilo, l'indirizzo inaugurato dall'Arbitro, reputa esistente un "contatto sociale" qualificato tra il ricorrente pagatore e l'intermediario beneficiario. Esso, nel dettaglio, si fonda sull'affidamento circa il rispetto degli obblighi di adeguata verifica da parte di un soggetto professionale coinvolto nella prestazione di servizi di pagamento (Collegio di Roma, decisione n. 851/2024). Con riferimento al secondo profilo, l'intermediario non ha descritto il processo di identificazione a distanza del correntista, sul rilievo per cui il conto su cui è transitato il bonifico non era intestato al ricorrente, ma ad un terzo, come esplicitato nel riscontro al primo reclamo. In relazione al terzo profilo e, dunque, alla rilevanza eziologica della condotta dell'intermediario nella causazione del danno, occorre osservare che il Collegio di Roma è solito tener conto di due elementi: (a) la condotta del ricorrente; (b) l'intestazione reale o meno del conto di accredito. L'ipotesi del furto di identità non sembrerebbe ricorrere nel caso di specie (almeno sulla base di quanto emerge dalle dichiarazioni dell'intermediario, che indica V.S. come intestataria del conto di destinazione. Le varie osservazioni del ricorrente si rivelano tutte prive di prove sufficienti.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE