

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

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

Relatore STEFANO DEPLANO

Seduta del 10/04/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta che: i.) in data 21 gennaio 2025 ha ricevuto dall'Intermediario resistente un SMS, inseritosi nella *chat* in cui è solito ricevere le comunicazioni bancarie; ii.) il messaggio informava della disposizione di un bonifico pari a 4.892,75 euro e recava il numero telefonico da contattare per il disconoscimento; iii.) contattata l'utenza, ha dato séguito alle indicazioni provenienti dal sedicente operatore della Banca; iv.) in particolare, ha ricevuto un codice di revoca che è stato immediatamente riferito all'operatore ed è stata raggiunta da ulteriori due SMS che confermavano il blocco dell'operazione di cui al primo messaggio; v.) successivamente l'operatore le ha chiesto di effettuare un prelievo ed un versamento per un importo pari ad ulteriori 4.000,00 euro su un conto corrente previamente indicato; vi.) ha dato séguito anche a quest'ultima richiesta; vii.) nella giornata seguente si è avveduta della truffa; viii.) non ha accettato la somma di 900,00 euro offerta dalla convenuta in via transattiva.

Parte resistente riferisce che: i.) la truffa è riconducibile ad un'ipotesi di SMS *spoofing*; ii.) non sussiste alcun elemento o mancanza imputabile alla Banca tale da determinare una responsabilità della stessa per la perdita patrimoniale verificatasi; al contrario si ritiene esistano elementi comprovanti la colpa grave della ricorrente; iii.) gli SMS ricevuti contengono errori sintattici e differenze stilistiche rispetto a quelli normalmente inviati dalla Banca; iv.) il bonifico è stato possibile unicamente grazie alla attiva partecipazione del cliente; v.) risulta provata la SCA; vi.) il versamento, e il precedente prelievo, sono stati effettuati su iniziativa del cliente; vii.) è stata tentata la procedura di *recall* dell'operazione.

In sede di repliche si evidenzia la tardività del deposito delle controdeduzioni e, inoltre, si contesta che l'operazione di bonifico sia stata interamente effettuata dal ricorrente.

In sede di controrepliche si nota che le controdeduzioni sono state presentate nel pieno rispetto dei termini previsti dalle Disposizioni ABF.

Parte ricorrente chiede il rimborso di una somma pari a 8.892,75 (ottomilaottocentonovantadue/settantacinque) euro corrispondente all'importo di due operazioni eseguite a séguito di truffa a mezzo SMS *spoofed*. Chiede altresì la refusione delle spese legali.

Parte resistente insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1. – La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di due operazioni fraudolente per un controvalore complessivo pari a 8.892,00 euro.

2. – In via preliminare occorre scrutinare la doglianza di parte ricorrente intesa a contestare il tardivo deposito delle controdeduzioni da parte della Banca.

2.1. – Il rilievo non è fondato e non può essere accolto in quanto le difese di controparte sono state regolarmente depositate e, quindi, devono reputarsi ammissibili. Il ricorso è stato infatti (depositato in data 10 ottobre 2025 e) trasmesso all'Intermediario in data 13 ottobre 2025. Le controdeduzioni sono state inviate il 24 novembre seguente per il tramite del Conciliatore Bancario. Appare dunque rispettato il termine di 45 giorni previsto dalle Disposizioni ABF a mente delle quali «[s]e l'Intermediario aderisce a un'associazione degli Intermediari, le controdeduzioni e la citata documentazione sono trasmesse, entro il medesimo termine perentorio di 30 giorni, alla predetta associazione, che entro il termine perentorio di 15 giorni dalla ricezione delle stesse provvede a inoltrarle alla segreteria tecnica».

3. – Le operazioni contestate sono state effettuate sotto la vigenza del d.lgs. n. 11 del 2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218 del 2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2). Le disposizioni si applicano al caso di specie in quanto parte ricorrente nega di aver disposto autonomamente il bonifico.

3.1. – In base a tali disposizioni, come applicate da questo Arbitro (cfr. Coll. Coord., dec. n. 22745 del 2019), occorre volgere l'attenzione a due dirimenti profili disciplinari. In primo luogo, è l'Intermediario a dover provare, oltre all'insussistenza di malfunzionamenti, l'autenticazione, la corretta registrazione e la contabilizzazione delle operazioni, dovendo in particolare fornire evidenza che le operazioni disconosciute siano state autenticate con un c.d. "Sistema di autenticazione forte" (SCA), posto che ai sensi del comma 2 *bis*, art. 12, d.lgs. n. 11 del 2010, come inserito dal d.lgs. n. 218 del 2017 «salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente. Il beneficiario o il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario rimborsano il danno finanziario causato al prestatore di servizi di pagamento del pagatore se non accertano l'autenticazione forte del cliente». In secondo luogo, è sempre l'Intermediario a dover provare tutti i fatti idonei ad integrare la colpa grave dell'utilizzatore, unica ipotesi in cui, oltre al dolo, lo stesso può patire le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento.

4. – Con riferimento al primo profilo, visto quanto versato in atti, parte convenuta dimostra la ricezione della notifica *push* ricevuta sullo *smartphone* tramite l'APP *mobile banking* (fattore di possesso) e l'autorizzazione della transazione tramite fattore di conoscenza e/o di inerenza. Nel dettaglio, l'operazione di bonifico appare essere stata autenticata mediante accesso all'APP bancaria effettuato con inserimento del fattore biometrico (*fingerprint*) e successivo inserimento del codice PIN (fattore di conoscenza) alla ricezione della notifica *push* sul *device* mobile del ricorrente (fattore di possesso). Ne consegue che l'operazione di bonifico è avvenuta conformemente a SCA. L'Intermediario ha quindi dato prova di essersi dotato di un sistema di autenticazione forte in linea con la normativa di settore.

5. – Con riferimento al secondo profilo innanzi richiamato, in data 21 gennaio 2025, alle ore 16:38, il ricorrente ha ricevuto un SMS apparentemente proveniente dalla Banca resistente in quanto incanalatosi nella *chat* normalmente adoperata dall'Intermediario. Il messaggio informava di un pagamento non autorizzato.

5.1. – Il sedicente operatore telefonico contattato a séguito della composizione del numero pure presente nell'SMS ha detto al ricorrente che per bloccare il bonifico sarebbe stato necessario comunicargli il codice di "revoca" che sarebbe pervenuto tramite un altro SMS. Con condotta chiaramente connotata da colpa grave, parte ricorrente ha comunicato il codice che ha permesso di dare corso all'operazione disconosciuta. Sempre su richiesta del truffatore, inoltre, ha disposto personalmente un'ulteriore operazione a sportello a favore di una carta di pagamento.

5.2. – Il ricorrente è rimasto vittima di *smishing*, un'ipotesi delittuosa particolarmente sofisticata in cui l'SMS ricevuto reca, quale mittente, la denominazione dell'Intermediario sì che il testo si inserisce all'interno della conversazione contenente messaggi genuini.

5.3. – Secondo l'orientamento condiviso fra i Collegi ABF, nelle fattispecie di *spoofing* non è generalmente ravvisabile la colpa grave del ricorrente «a meno che non si rinvergano [...] indici di inattendibilità o anomalia del messaggio; in tale caso, potrà essere ravvisato 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» (Coll. Roma, dec. n. 7718 del 2023).

5.4. – Nel caso di specie mette conto evidenziare che la truffa si presenta particolarmente insidiosa alla luce della pluralità di SMS decettivi trasmessi al ricorrente e incanalatisi nella *chat* ufficiale dell'Intermediario. Occorre rilevare, del pari, che i messaggi presentano lievi errori grammaticali che avrebbero dovuto indurre il cliente ad una maggiore accortezza.

6. – Tanto premesso, la domanda restitutoria merita di essere parzialmente accolta in via equitativa.

7. – Parte ricorrente chiede anche il pagamento delle spese di assistenza professionale. Sulla base della più recente giurisprudenza dell'Arbitro (Coll. coord., dec. n. 4580 del 2025) tali esborsi rappresentano un danno emergente per il cliente che può essere risarcito in base alle regole di diritto comune. Tenuto conto: della complessità delle questioni giuridiche che costituiscono oggetto del ricorso e del conseguente carattere necessario dell'attività di assistenza legale, del valore della controversia e del grado di colpevolezza dell'Intermediario resistente, il Collegio identifica l'importo dovuto nella somma di 300 euro.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 4.000,00, determinata in via equitativa; dispone inoltre che l'intermediario corrisponda la somma di euro 300,00 per spese di assistenza professionale.

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