

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) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 06/05/2026

FATTO

Nell'atto introduttivo si espone che il 18/06/2025 è stato eseguito un bonifico fraudolento di 25.990,00 € dal conto corrente dei ricorrenti e se ne chiede il rimborso.

I ricorrenti sottolineano che il 21/05/2025 c'era già stato un tentativo di frode, che aveva portato al blocco cautelativo del conto. Lamentano, quindi, che l'intermediario abbia consentito l'esecuzione del bonifico fraudolento del 18/06/2025 da un conto che avrebbe dovuto essere ancora bloccato.

Infine, i ricorrenti rappresentano che l'intermediario ha già rimborsato loro l'importo di 8.665,00 €, ma chiedono che tale importo sia imputato a risarcimento del danno non patrimoniale dovuto ai disagi patiti.

Pertanto, chiede il rimborso dell'importo integrale del bonifico, pari a 25.990,00 € (quindi senza tener conto di quanto già rimborsato).

L'intermediario resiste al ricorso ed eccepisce quanto segue.

- Il 21/05/2025 era stato effettuato l'enrollment dell'app bancaria su un dispositivo differente da quello normalmente utilizzato dai ricorrenti. In corrispondenza dell'associazione di tale dispositivo al conto, i ricorrenti hanno ricevuto un alert.

Per questa nuova configurazione sospetta di un'app, il conto è stato sottoposto a un blocco cautelativo.

- Il conto era stato poi sbloccato il 17/06/2025, in assenza di un disconoscimento di quell'enrollment da parte dei ricorrenti.

- Il 18/06/2025 è stato eseguito un bonifico di 25.990,00 € a valere sul conto da poco sbloccato, tramite il dispositivo configurato il 21/05/2025.

- Nel corso della fase di reclamo, il 09/09/2025, ai ricorrenti è stata rimborsata la somma di 8.665,00 €, pari a un terzo dell'importo sottratto.
- Quanto alla fase di autenticazione:
 - o l'installazione dell'app il 21/05/2025 richiedeva la digitazione del PIN dell'utente (elemento di conoscenza) e l'inserimento di un codice dinamico OTP inviato al numero di cellulare del correntista (elemento di possesso);
 - o l'esecuzione dell'operazione il 18/06/2025 è invece avvenuta tramite la digitazione del PIN (elemento di conoscenza) all'interno dell'app bancaria da poco installata (elemento di possesso).
- Anche assumendo che il dispositivo di nuova configurazione non appartenga alla ricorrente, ma di un truffatore, la sua configurazione ha necessariamente richiesto la cooperazione gravemente colposa della ricorrente.

Ciò posto, parte resistente chiede il rigetto del ricorso.

Nelle repliche, oltre a ribadire quanto già allegato, la parte ricorrente sostiene quanto segue.

- Le controdeduzioni sono state la prima occasione in cui l'intermediario ha chiarito che il blocco cautelativo del conto corrente derivava dall'installazione sospetta dell'app bancaria su un nuovo dispositivo.
- Peraltro, la stessa banca ha ammesso, nel corso della fase di reclamo, che "per un disguido operativo non sono state inviate le comunicazioni di blocco e di avvenuta rimozione".
- La banca non ha neppure comunicato ai correntisti dell'installazione dell'app bancaria su un nuovo dispositivo. Quindi non era possibile per i correntisti disconoscere quest'attività.
- Inoltre, il 21/05/2025 i ricorrenti non hanno comunicato alcun PIN o codice OTP a nessuno. Sicché l'attivazione dell'app è avvenuta senza la loro cooperazione colposa.
- Il bonifico effettuato era caratterizzato da molti elementi di anomalia che avrebbero dovuto indurre ad un blocco preventivo, a cominciare dall'importo e dalla causale, relativa al presunto acquisto di un Rolex. Inoltre, proveniva da un dispositivo la cui installazione era stata previamente ritenuta sospetta dall'intermediario.

Con le controrepliche la resistente si riporta a quanto già dedotto.

DIRITTO

1.- Con il ricorso si chiede la restituzione della somma di 25.990,00 € corrispondente a un bonifico effettuato il 18/06/2025 dal conto corrente dei ricorrenti, nell'ambito di una frode perpetrata con modalità non precisate.

In particolare, i ricorrenti lamentano un bonifico fraudolento di 25.990 euro eseguito a giugno 2025, sostenendo che la banca lo ha consentito nonostante un precedente blocco cautelativo del conto disposto a maggio, per l'installazione sospetta dell'app su un nuovo dispositivo.

L'intermediario replica che il blocco era stato rimosso il 17 giugno in assenza di disconoscimenti. Ha rimborsato un terzo dell'importo e imputa la frode alla cooperazione colposa dei clienti.

L'operazione contestata è stata effettuata sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2). Si rileva che tali operazioni sono altresì successive alla data di entrata in vigore del Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389 della Commissione.

2.- Dagli atti emerge che il 21/05/2025 è stata installata l'app bancaria dell'intermediario su un nuovo dispositivo, diverso da quello correntemente in uso ai ricorrenti.

Questo nuovo dispositivo è stato poi utilizzato per disporre il bonifico contestato di 25.990,00 €, il 18/06/2025.

I ricorrenti non descrivono le modalità con cui si è svolta la frode che ha condotto all'installazione dell'app sul dispositivo del truffatore. Negano di aver comunicato ad alcuni i codici PIN e OTP necessari per l'enrollment.

In base al recente orientamento condiviso tra i Collegi territoriali ABF, in aderenza al dato normativo (art. 10 del D.Lgs. 11/2010), ai fini dell'applicazione della PSD2 è necessario e sufficiente che il cliente neghi di aver autorizzato la transazione; tuttavia, il Collegio può valutare la mancata allegazione dei fatti, tra i vari elementi, per formare il proprio convincimento circa la colpa grave del ricorrente, una volta verificata la sussistenza della SCA (cfr. ex multis Collegio di Roma, decisione n. 8058/2022).

3.- Come si è detto, l'operazione contestata è un bonifico dell'importo di 25.990,00 € eseguito il 18/06/2025 a valere sul conto corrente dei ricorrenti.

Il 09/09/2025, a seguito della presentazione del reclamo, l'intermediario ha rimborsato l'importo di 8.665,00 €, corrispondente a un terzo dell'operazione disconosciuta.

3.1.- L'intermediario afferma che, anzitutto, il 21/05/2025 l'installazione dell'app bancaria sul dispositivo del truffatore ha richiesto la digitazione del PIN dell'utente (elemento di conoscenza) e l'inserimento di un codice dinamico OTP inviato al numero di cellulare del correntista (elemento di possesso).

Sul punto produce i log da cui risulta l'impiego del PIN e del codice OTP via SMS.

3.2.- Sempre ad avviso dell'intermediario, successivamente, il 18/06/2025, l'esecuzione dell'operazione disconosciuta è invece avvenuta tramite la digitazione del PIN (elemento di conoscenza) all'interno dell'app bancaria da poco installata (elemento di possesso).

Produce il log da cui risulta la digitazione del PIN all'interno della mobile app già configurata dal truffatore il 21/05/2025.

4.- I ricorrenti lamentano che il 21/05/2025 l'intermediario abbia bloccato preventivamente il conto – a seguito dell'installazione, ritenuta sospetta, dell'app bancaria su un nuovo dispositivo diverso da quelli in uso ai correntisti – per poi sbloccarlo il 17/06/2025, consentendo l'esecuzione della frode il 18/06/2025.

L'intermediario si difende affermando che lo sblocco del 17/06/2025 è avvenuto autonomamente una volta trascorse alcune settimane dell'attività sospetta, in quanto questa non era stata disconosciuta.

I ricorrenti lamentano, però, di non essere stati informati dell'installazione dell'app su un nuovo dispositivo, non potendo, quindi, provvedere al disconoscimento.

Sul punto l'intermediario produce il log da cui risulta l'invio di una email di alert il 21/05/2025, relativa all'installazione dell'applicazione. I ricorrenti negano di aver ricevuto questa email.

Sebbene sembri che la configurazione dell'app su un nuovo dispositivo sia stata comunicata via email il giorno stesso, il conseguente blocco del conto corrente e poi lo sblocco il 17/06/2025 non sono stati comunicati ai ricorrenti "per un disguido operativo", ammesso espressamente dalla banca in fase di riscontro al reclamo.

5.- La parte ricorrente lamenta che l'intermediario non abbia bloccato preventivamente l'operazione di pagamento contestata, a fronte della sua natura anomala rispetto al proprio profilo di spesa.

Sul tema del monitoraggio preventivo delle operazioni di pagamento si osserva che l'art. 2 del Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389 della Commissione prevede che gli intermediari predispongano meccanismi di monitoraggio in grado di rilevare le operazioni di pagamento non autorizzate o fraudolente. Peraltro, in base all'interpretazione fornita dall'EBA, non è necessario che questi meccanismi operino in tempo reale – vagliando le operazioni prima della loro esecuzione –, potendo limitarsi a un monitoraggio delle frodi ex post (cfr. ex plurimis Collegio di Roma, decisione n. 2534 del 10/02/2022, decisione n. 707/2022, decisione n. 180/2022).

Peraltro, non emergono profili di riconducibilità agli indici di frode previsti dall'art. 8, D.M. 30 aprile 2007, n. 112.

In ogni caso, questo Collegio ha di recente affermato che «anche a prescindere dall'applicabilità degli indici antifrode di cui al D.M.112/2007, se le operazioni di pagamento e di prelievo per frequenza oltre che per consistenza appaiano ictu oculi assolutamente non in linea con un'operatività fisiologica, esse siano da considerare "anomale". Pertanto, l'intermediario che non abbia predisposto idonei strumenti per evidenziare e/o bloccare automaticamente comportamenti che siano evidentemente anomali, ne è responsabile» (Collegio di Roma, decisione n. 8019 del 28/07/2023).

Fermo restando che il blocco cautelativo non è stato comunicato ai ricorrenti, nel caso in esame il ricorrente sottolinea quali elementi di anomalia: l'importo elevato dell'operazione; la causale, ricollegata al saldo del prezzo di un orologio Rolex; il fatto che l'operazione sia stata autorizzata tramite un'app la cui installazione era stata in origine ritenuta sospetta dall'intermediario.

6.- Effettivamente ciò che appare singolare nella vicenda oggetto d'esame è proprio la condotta tenuta dall'intermediario resistente.

Infatti, come è emerso dall'istruttoria, se da un canto i sistemi automatici di controllo della banca hanno operato correttamente (individuando come sospetta l'attivazione della app bancaria su un nuovo dispositivo e) ponendo tempestivamente un blocco cautelativo, dall'altro, le funzioni preposte al monitoraggio non si sono attivate altrettanto tempestivamente e diligentemente nella fase informativa e di verifica.

L'intermediario avrebbe infatti potuto sventare la truffa se solo avesse informato il cliente adeguatamente e con immediatezza, non rimuovendo il blocco senza prima aver effettuato una verifica con il cliente richiedendo al medesimo una attività funzionale allo sblocco.

La semplice informativa del cliente (ad es. telefonicamente) avrebbe consentito di svelare immediatamente la truffa consentendo di adottare ogni misura utile a sua tutela.

In conclusione, se da un lato il cliente è incorso in colpa grave per aver consentito l'installazione dell'app da parte del truffatore (la carente descrizione della truffa costituisce un indizio univoco in tal senso), dall'altro occorre rilevare che l'intermediario ha violato i principi generali di diligenza professionale (ex art. 1176, comma 2, e 1218 c.c.).

7.- I ricorrenti affermano di aver diritto al risarcimento del danno per il disagio cagionato dalla vicenda. Chiedono, quindi, che l'importo di 8.665,00 €, già rimborsato dall'intermediario sia imputato proprio a risarcimento.

Secondo i ricorrenti, da questa imputazione conseguirebbe che, in caso di accoglimento del ricorso, l'intermediario dovrebbe essere condannato al rimborso dell'interesse della somma disconosciuta (25.990,00 €).

Sul punto si rammenta che «in tema di prova del danno risarcibile, codesto Collegio suole richiamarsi alla natura ripristinatoria e non punitiva delle responsabilità in ambito civilistico, chiarendo che secondo la regola generale che è dettata dall'art. 2697, 1° comma, c.c., grava pertanto sul ricorrente l'onere di dare la prova dell'esistenza (an debeatur) e della consistenza (quantum debeatur) del danno del quale ha domandato risarcimento» (Collegio di Roma, decisione n. 12109 del 22/11/2024).

Tale principio vale, secondo il Collegi territoriali, anche per il danno non patrimoniale, «stante l'inammissibilità, nel nostro ordinamento, della risarcibilità di danni in re ipsa» (ex plurimis Collegio di Bari, decisione n. 23198 del 11/11/2021). Inoltre, la Suprema Corte con decisione n. 26975/2008 ha chiarito come il risarcimento del danno non patrimoniale sia ammissibile solo in caso di compromissione di interessi costituzionalmente rilevanti e, comunque, non a fronte di conseguenze di carattere c.d. "bagatellare", ossia futili o irrisore.

In tal senso, la domanda risarcitoria non può trovare accoglimento.

8.- Alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e ritiene che la quota di responsabilità da addebitare all'intermediario in relazione alla fattispecie concreta vada determinata ex art. 1226 c.c. in via equitativa liquidando in suo favore l'ulteriore importo di euro 4.500,00 (che si aggiunge alla somma già versata dall'intermediario).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 4.500,00, determinata in via equitativa, oltre a quanto già rimborsato. Respinge nel resto.

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