



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore STEFANO TRAVERSI

Seduta del 02/12/2025

FATTO

Con ricorso interposto in data 23 agosto 2025, la ricorrente ha adito l'Arbitro Bancario Finanziario, allegando la documentazione in atti, deducendo le circostanze di fatto di seguito esposte e chiedendo l'accoglimento delle domande successivamente indicate.

- La ricorrente è titolare di un rapporto di conto corrente acceso presso l'intermediario convenuto. In data 28 marzo 2025, alle ore 17:17, riceveva, all'interno di una chat di messaggistica contenente precedenti comunicazioni genuine dell'intermediario, un messaggio con il quale le veniva richiesto di autorizzare un pagamento di euro 1.600,00, con l'indicazione di contattare un numero di telefono mobile nel caso in cui non fosse stata lei l'autrice della disposizione.
- La ricorrente contattava il numero indicato nel messaggio e parlava con una persona che si qualificava come operatore dell'intermediario convenuto, risultando a conoscenza dei suoi dati anagrafici. Il sedicente operatore la induceva quindi a disporre un bonifico istantaneo dell'importo di euro 1.600,00.
- Il bonifico veniva eseguito alle ore 17:38 del medesimo giorno mediante l'App Mobile dell'intermediario ed era autorizzato tramite PIN.

- Successivamente, la ricorrente riceveva un ulteriore messaggio nel quale veniva informata che il pagamento da lei non effettuato era stato correttamente annullato. Non riuscendo più a contattare il sedicente operatore, comprendeva di essere rimasta vittima di una truffa.
- In data successiva, la ricorrente presentava denuncia all'Autorità di pubblica sicurezza e inoltrava reclamo all'intermediario resistente. A fronte del mancato accoglimento dell'istanza di rimborso, proponeva ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

L'intermediario, costituitosi nel procedimento, deduceva che la ricorrente era stata vittima di un episodio di sms spoofing, evidenziando che il numero di telefono contattato non era a sé riconducibile. Precisava inoltre che il bonifico era stato disposto direttamente dalla cliente ed era stato regolarmente autorizzato mediante i presidi di sicurezza previsti.

Richieste delle parti: la ricorrente chiede il rimborso dell'importo di euro 1.600,00, ritenendo che l'operazione sia stata resa possibile da carenze nei presidi di sicurezza dell'intermediario.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso, deducendo la natura autorizzata dell'operazione e l'assenza di profili di responsabilità a proprio carico.

DIRITTO

Il Collegio rileva preliminarmente che l'operazione oggetto di contestazione è stata eseguita nel vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (PSD2).

Dalla documentazione in atti e dalle dichiarazioni rese in sede di denuncia risulta che il bonifico istantaneo di euro 1.600,00 è stato personalmente disposto dalla ricorrente, mediante l'utilizzo dei fattori di autenticazione previsti. L'operazione deve pertanto qualificarsi come autorizzata ai sensi dell'art. 5 del d.lgs. n. 11/2010, con conseguente inapplicabilità del regime di responsabilità previsto per le operazioni non autorizzate di cui agli artt. 10 e 11 del medesimo decreto.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi ABF, quando l'operazione di pagamento è eseguita integralmente dal pagatore non è configurabile una responsabilità oggettiva del prestatore di servizi di pagamento. In tali ipotesi, l'eventuale responsabilità dell'intermediario può essere valutata esclusivamente alla luce delle regole di diritto comune e degli obblighi di protezione gravanti sul prestatore del servizio.

In tal senso si è espresso il Collegio di Coordinamento, con la decisione n. 8671/2024, chiarendo che i pagamenti integralmente eseguiti dal cliente, ancorché indotto in errore da un raggio, restano estranei all'ambito applicativo della disciplina sulle operazioni non autorizzate. In tali fattispecie, la responsabilità dell'intermediario richiede l'accertamento di un concreto apporto causale, riconducibile alla violazione degli obblighi di diligenza, sicurezza o monitoraggio, valutabile secondo i criteri dell'art. 1218 c.c.

Con riguardo alle fattispecie di sms spoofing, l'orientamento condiviso dei Collegi ABF è nel senso di ritenere che, in via generale, non possa automaticamente ravvisarsi una colpa grave dell'utente, attesa la particolare insidiosità della tecnica fraudolenta. Tuttavia, tale principio non opera in modo

indiscriminato, dovendosi procedere a una valutazione in concreto dell'attendibilità del messaggio fraudolento.

In questa prospettiva, il Collegio di Bologna, con la decisione n. 3084/2025, ha precisato che la colpa grave dell'utente può essere esclusa solo quando il messaggio fraudolento non presenti elementi di evidente inattendibilità; al contempo, ha riconosciuto la possibilità di ravvisare una responsabilità concorrente dell'intermediario qualora la tecnica fraudolenta risulti particolarmente sofisticata e idonea a rafforzare l'apparenza di autenticità della comunicazione.

Il Collegio di Bologna, con la successiva decisione n. 1748/2025, ha inoltre chiarito che l'inapplicabilità della disciplina delle operazioni non autorizzate non esclude, di per sé, ogni responsabilità dell'intermediario, fermo restando che il fatto colposo del cliente può assorbire il rilievo causale di eventuali carenze dell'intermediario, qualora assuma carattere largamente prevalente.

Nel caso di specie, il messaggio fraudolento si è inserito all'interno di una chat di messaggistica contenente comunicazioni genuine dell'intermediario, circostanza che ha oggettivamente rafforzato l'apparenza di autenticità della comunicazione. Tale modalità operativa rende la comunicazione più attendibile rispetto a messaggi isolati, pur non escludendo la possibilità di cogliere profili di anomalia.

Ciò nondimeno, la ricorrente ha comunque dato seguito alle indicazioni ricevute, disponendo personalmente un bonifico istantaneo a favore di terzi, senza procedere a una verifica attraverso i canali ufficiali dell'intermediario, sicché la sua condotta si configura come gravemente negligente. Tale comportamento assume rilievo causale prevalente, pur non escludendo, alla luce delle modalità della frode, la possibilità di ravvisare un concorso di responsabilità dell'intermediario.

Alla luce dell'insieme delle circostanze emerse in istruttoria e dei principi affermati dalla giurisprudenza arbitrale richiamata, il Collegio ritiene che la colpa grave della ricorrente assuma carattere causale prevalente, ma che la particolare modalità di realizzazione della frode consenta di ravvisare un concorso di responsabilità dell'intermediario, da determinarsi in via equitativa nella misura del 20% del danno lamentato a fronte del disposto bonifico di euro 1.600,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 320,00 (trecentoventi/00).

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