

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 16/09/2025

Esame del ricorso n. 07/05/2025

proposto da

nei confronti di

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 16/09/2025

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- in data 28/03/2025, riceveva un SMS riconducibile all'intermediario che lo avvisava di una operazione di pagamento di € 1.490,00 con la sua carta di credito e gli forniva un numero di telefono da contattare per l'eventuale disconoscimento dell'operazione;
- chiamava il numero indicato e il sedicente operatore bancario lo informava che gli avrebbe inviato una notifica *push* per disconoscere la transazione;
- appena autorizzava la notifica *push* si accorgeva che era stato disposto un bonifico di € 1.990,00;
- contattava il numero verde dell'intermediario e apprendeva di essere stato truffato;
- presentava reclamo all'intermediario che rispondeva negativamente.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma fraudolentemente sottratta o, in subordine, il riconoscimento in via equitativa di una somma a titolo di indennizzo o risarcimento per il pregiudizio patito.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- l'operazione contestata è stata correttamente autenticata, registrata e contabilizzata e non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti;

- in particolare, il bonifico è stato disposto dal *device* in possesso del cliente, con digitazione delle credenziali e con autorizzazione dell'operazione;
 - sussiste la colpa grave del cliente che non ha custodito le proprie credenziali e, con imperdonabile credulità, ha chiamato un numero non riconducibile alla banca e ha dato seguito alle indicazioni ricevute dal truffatore;
 - da tempo ha promosso campagne informative nei confronti della clientela per fornire ampie istruzioni su come riconoscere un attacco di *phishing* e su come comportarsi;
 - in data 28.03.2025 ha richiesto il *recall* del bonifico, nonostante si trattasse di un bonifico istantaneo, ma la procedura ha avuto esito negativo.
- L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia è un bonifico istantaneo contestato, per un importo di € 1.990,00, posto in essere il 28/03/2025. Alla data dell'operazione contestata trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

È agli atti la denuncia del cliente presentata in data 28/03/2025.

Quanto all'autenticazione forte, corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione contestata, dall'esame dei *log* informatici prodotti agli atti dall'intermediario convenuto risulta che l'operazione è stata correttamente autenticata tramite notifica *push* in App (fattore di possesso) e riconoscimento facciale (fattore di inerenza).

Analizzando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, il Collegio esamina il messaggio civetta prodotto agli atti dal ricorrente, osservando quanto segue: la denominazione della *chat* in cui è inserito il messaggio è riferibile all'intermediario; nella medesima *chat* sono presenti messaggi genuini dell'intermediario antecedenti a quello civetta; il messaggio non contiene errori grammaticali, lessicali e/o di punteggiatura; pur non essendo indicata la data, il giorno della settimana e l'orario appare compatibile con l'operazione contestata.

In merito alla chiamata truffaldina asseritamente ricevuta, il ricorrente produce un'evidenza agli atti che, tuttavia, riporta una data (28/04) incompatibile con la data dell'operazione e non riporta in chiaro il numero di telefono del chiamante, oltre, peraltro, ad essere segnalata come *spam*.

Sulla base dei documenti prodotti agli atti e delle dichiarazioni delle parti, deve concludersi che la fattispecie di truffa in esame sia riconducibile allo *spoofing* misto a *vishing*. Considerata la natura sofisticata della truffa posta in atto ai danni del ricorrente, deve riconoscersi – accanto al peso causale prevalente della colpa della vittima – anche l'efficacia eziologica dispiiegata dalla compromissione dei sistemi di comunicazione dell'intermediario nella produzione dell'evento dannoso. Ne consegue la ripartizione del danno tra le parti, ex art. 1227 c.c., nella misura di due terzi imputabile al ricorrente e di un terzo ascrivibile alla parte resistente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 663,00.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TINA