

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) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore COSIMO DAMIANO FABIO MASTROROSA

Seduta del 14/01/2026

FATTO

La parte ricorrente ha adito questo Arbitro al fine di chiedere la condanna della resistente alla restituzione della somma di euro 14.350,00, corrispondente all'importo di due bonifici online disconosciuti in quanto eseguiti fraudolentemente da terzi non autorizzati.

Il ricorrente, disabile al 100%, ipovedente e con problemi di deambulazione, disconosce due bonifici effettuati il 16.10.2023, rispettivamente di euro 8.850,00 e 5.500,00, previa richiesta di finanziamento di euro 6.000,00, tramite l'app bancaria. Le operazioni sono state effettuate da un terzo truffatore, conosciuto su un sito di incontri.

La mattina successiva all'esecuzione delle transazioni, il consulente finanziario ha contattato il fratello del ricorrente, avendo rilevato il carattere anomalo delle attività. Ciononostante, la banca non ha bloccato le operazioni.

Il ricorrente contesta alla banca di non avere adottato un sistema di sicurezza idoneo e di non aver predisposto sistemi di controllo efficace sulle operazioni anomale. Chiede il rimborso della somma di euro 14.350,00.

Nelle controdeduzioni la resistente afferma che le due operazioni di bonifico sono state effettuate tramite app. Con riferimento al primo bonifico, di euro 8.850,00, alle 04.16 è stato effettuato l'accesso all'home banking mediante codice cliente, primo codice segreto, OTP generato da mobile token. Alle 04.19 veniva autorizzata l'operazione di pagamento con inserimento del secondo codice segreto e di

OTP generata da mobile token. Il pagamento è stato effettuato col dispositivo del cliente. Il secondo bonifico è stato preceduto dalla attivazione dell'app su un nuovo dispositivo. La certificazione del nuovo dispositivo è avvenuta alle 04.25. Esso era geolocalizzato presso la residenza del ricorrente, e con indirizzo IP già in uso al suo device "storico". L'attivazione dell'app è avvenuta con codice cliente, primo codice segreto, secondo codice segreto e OTP ricevuto via sms. Alle ore 06.01 veniva effettuata la richiesta di prestito "*Selfy credit instant*". A questo fine è stato effettuato accesso all'home banking con codice cliente, primo codice segreto e codice OTP convalidato mediante un access token. È stato attivato il servizio di firma digitale mediante secondo codice segreto e codice OTP silente generata con mobile token e un ulteriore OTP ricevuto via sms. Il contratto è stato firmato mediante inserimento di codice OTP trasmesso via sms, secondo codice segreto e un ulteriore codice OTP generato dal mobile token. Con riferimento al secondo bonifico, di euro 5.500,00, alle 06.08 è stato effettuato l'accesso all'home banking, tramite codice cliente, primo codice segreto e il riutilizzo del refresh token generato in occasione del precedente login. Alle 06.19 è stato autorizzato il bonifico, mediante il secondo codice segreto e il codice OTP generato da mobile token. In relazione alle attività sopra descritte sono state inviate al cliente le corrispondenti notifiche push/sms.

Quanto alla condotta del cliente, la banca osserva che in base al contenuto della denuncia alle autorità egli ha dato credito a un terzo conosciuto online, facendolo entrare in casa e ospitandolo per ben due volte, consentendogli peraltro di entrare in possesso del device, degli strumenti di pagamento e dei codici segreti. Le operazioni sono imputabili alla negligente condotta del cliente.

La banca sottolinea peraltro che il ricorrente è soggetto capace di curare la propria operatività, il quale sin dall'apertura del rapporto aveva effettuata una pluralità di accessi al conto.

Il consulente che, la mattina del 16.10.2023, ha contattato il fratello del cliente, è un consulente finanziario legato alla banca da un contratto di agenzia, senza esclusiva e senza rappresentanza, che il cliente era solito informare circa qualsiasi movimento in uscita, entrata o altra operazione di rilevante. Non sussiste peraltro in capo alla banca un obbligo di monitoraggio in tempo reale delle operazioni. Infine l'intermediario precisa e documenta di aver tentato il recall dei bonifici il 19.10.2023, senza successo.

La parte resistente chiede il rigetto del ricorso.

Nelle repliche il ricorrente ribadisce che il sistema di pagamento predisposto dalla banca non fornisce idonee garanzie di tutela nei confronti di clienti che si trovano in condizioni di salute analoghe a quelle del ricorrente.

La banca ha confermato che tra il cliente e il consulente finanziario che ha contattato il fratello del ricorrente vi era una consuetudine secondo cui il cliente preavvertiva la banca di ogni operazione dispositiva.

Insiste per l'accoglimento della domanda, con eventuale attribuzione di un concorso di responsabilità tra le parti.

Nelle controrepliche la banca insiste per il rigetto del ricorso per le motivazioni già espresse nelle controdeduzioni.

DIRITTO

Il ricorrente chiede il rimborso di due bonifici eseguiti online il 16.10.2023, per complessivi 14.350,00.

1) Bonifico di euro 8.850,00 delle ore 04.19;

2) Bonifico di euro 5.500,00 delle ore 06.19.

Prima dell'esecuzione del secondo bonifico è stata inoltre attivata una linea di credito/finanziamento di euro 6.000,00.

Si segnala che in base al verbale di denuncia il truffatore ha effettuato anche dei pagamenti con le carte del ricorrente. Tali operazioni non costituiscono tuttavia oggetto della presente controversia.

Le operazioni contestate sono state effettuate 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).

Nel modulo di ricorso il ricorrente chiede il rimborso dei due bonifici, ma non formula una domanda di annullamento o di accertamento della nullità del contratto di finanziamento.

In base alla documentazione in atti, appare pacifico che le operazioni siano state effettuate da un terzo, che il ricorrente dichiara di aver conosciuto su un sito di incontri. Nei confronti di tale soggetto sembrerebbe peraltro pendere un procedimento penale, nel quale il ricorrente si è costituito parte civile. In base verbale di denuncia il ricorrente ha ospitato tale individuo nella propria abitazione una prima volta in data 14.10.2023. In tale occasione il ricorrente ha prestato al suo ospite la carta di credito per pagare del cibo da asporto ordinato online. Il ricorrente sostiene che tale individuo, prima di scendere per *“pagare le pizze”*, lo abbia invitato a bere qualcosa, somministrandogli, tramite una bibita, un sonnifero. Sostiene che, al risveglio, non aveva particolare memoria degli eventi della sera precedente. Il medesimo individuo si sarebbe presentato a casa del ricorrente anche la sera successiva, con il pretesto di restituirgli la carta di credito. Il ricorrente afferma di averlo ospitato per la notte. La mattina successiva, intorno alle 13.00, il truffatore si sarebbe allontanato senza fornire spiegazioni e senza fare più ritorno.

Nel frattempo, il consulente finanziario del ricorrente aveva contattato il fratello del cliente, non riuscendo a parlare con lui. Alle 14.30 agenti di polizia, allertati da quest'ultimo, si erano presentati presso l'abitazione del ricorrente. Solo allora il ricorrente si accorgeva che la SIM non era più presente nel telefono e che nella notte erano state effettuate le operazioni di pagamento oggetto del ricorso. Parte ricorrente ritiene che, approfittando dello stato di sonno profondo, *“probabilmente indotto con qualche sostanza”*, il malvivente si sia impossessato del dispositivo, che è stato sempre privo di codice di sblocco, e abbia trafugato codici e password *“che erano all'interno di una cartellina nella ... camera da letto, dietro il comodino”*.

Occorre dunque valutare se le modalità della truffa siano tali da escludere o limitare la responsabilità del ricorrente.

Al riguardo occorre premettere che il Collegio di Roma esclude la colpa grave del ricorrente nei casi in cui sia spogliato dello strumento di pagamento e delle relative credenziali in maniera violenta (v. ad es. Collegio di Roma, decisione n. 2476/23, relativa a un caso di *“di rapina a mano armata perpetrata da quattro persone “che ... hanno dapprima stordito [il ricorrente], facendogli inalare una sostanza stupefacente e, successivamente, spogliato di tutti i suoi averi ivi compresa la carta Bancomat e puntandogli una pistola alla nuca lo hanno obbligato a sbloccare i telefoni che gli avevano appena sottratto”*).

Nel caso di specie, come detto, il truffatore, al quale il ricorrente aveva concesso in due occasioni di accedere alla propria abitazione, si è appropriato della sim telefonica, del telefono (almeno per l'esecuzione del primo bonifico) e delle credenziali del ricorrente, servendosi anche, secondo quanto riferisce il ricorrente, di sostanze stupefacenti.

Si rileva che secondo l'orientamento della Cassazione *“l'induzione nel soggetto passivo dello stato di incapacità di volere o di agire al fine di sottrargli cose mobili”* mediante utilizzo di sostanze alcoliche, narcotiche o stupefacenti *“costituisce circostanza aggravante della rapina”* (Cassazione penale sez. IV, 17/03/2021, (ud. 17/03/2021, dep. 29/03/2021), n.11734; Cassazione penale sez. II, 18/05/2018, n.41005).

Non a caso nei confronti del truffatore sembrerebbe avviato proprio un procedimento penale per rapina (ex art. 628 c.p.) e indebito utilizzo e falsificazione di strumenti di pagamento diversi dai contanti (art. 493 ter c.p.) (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 6724/25).

Anche il Collegio di Roma, in un caso più risalente, ma pressoché analogo a quello odierno, ha rigettato la domanda del ricorrente, ritenendo gravemente negligente la condotta di quest'ultimo. (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 18934/19)

Come detto, il ricorrente non formula una domanda di annullamento o di accertamento della nullità del contratto di finanziamento.

Stando quindi alla stessa ricostruzione di parte ricorrente, è palese che non vi sia stata attenta gestione del mezzo di pagamento generando in capo alla stessa una propria responsabilità (come anche previsto ex 1227 Codice civile), tuttavia anche l'intermediario avrebbe dovuto prevedere un sistema di "blocco" delle operazioni (Cfr. Collegio di Milano Decisione N. 12589 del 05 dicembre 2024).

In particolare, dai documenti in atti emerge che le due operazioni svolte nottetempo esulano notevolmente la operatività media del ricorrente generando quindi una responsabilità concorrente dell'intermediario.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 5.500,00, determinata in via equitativa.

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