

## COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VITERBO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) COSTANTINO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) SIVIGLIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - FABIO GIROLAMO PORTA

Seduta del 10/03/2025

### FATTO

Insoddisfatta dell'esito del reclamo, la ricorrente - titolare di un conto corrente intrattenuto presso l'intermediario convenuto cui è associata una carta di debito - riferisce di aver subito la sottrazione indebita, ad opera di terzi ignoti, della somma complessiva di euro 48.584,44, attraverso l'esecuzione a distanza di n. 4 bonifici ordinari (ciascuno di euro 9.900,00) e l'attivazione a suo carico di una linea di credito di nominali euro 1.483,86. Rappresenta di avere disconosciuto le operazioni e che, in riscontro al reclamo, in data 25/07/2024 la convenuta ha riconosciuto l'importo di euro 38.097,13 a parziale rimborso del maltolto negando il ristoro della residua somma trafugata. Afferma di aver sporto denuncia presso gli organi di P.G., costituito in mora l'intermediario a mezzo pec in data 18/09/2024 e attivato un procedimento di mediazione al quale la controparte non ha aderito. Invoca pertanto la tutela dell'Arbitro affinché accerti il proprio diritto alla restituzione della residua somma sottratta, quantificata in euro 10.487,31, oltre agli interessi legali. La ricorrente pretende, altresì, la refusione delle spese di assistenza difensiva senza quantificarne l'importo.

Instaurato il contraddittorio, l'intermediario deduce l'infondatezza del ricorso rilevando che in sede di denuncia, la ricorrente ha dichiarato di aver ricevuto, una telefonata (in data 24/07/2024) apparentemente proveniente da una utenza della banca attraverso cui un sedicente operatore segnalava la presenza di attività illecite sul suo conto corrente.



L'istante avrebbe seguito pedissequamente le indicazioni fornite dall'interlocutore avvedendosi, successivamente, dell'esecuzione di quattro bonifici di euro 9.900,00 ciascuno, per complessivi euro 39.600,00, e della concessione di una linea di credito di nominali euro 1.483,86. A tale ultimo riguardo, l'intermediario sottolinea che la ricorrente erroneamente quantifica in euro 48.584,44 il controvalore delle operazioni disconosciute includendo nel calcolo un bonifico di euro 8.397,00 tempestivamente bloccato prima che lo stesso ricevesse esecuzione. Rappresenta che in riscontro alla richiesta di revoca degli ordini di bonifico avanzata dalla ricorrente, la procedura di richiamo è andata a buon fine solo per tre delle quattro disposizioni di pagamento e che i relativi importi sono stati riaccreditati sul conto della cliente in data 25/07/2024; non è stato invece possibile recuperare il restante bonifico di euro 9.900,00, in quanto i fondi non erano più presenti sul conto corrente del beneficiario. Con riguardo alle somme rivendicate, l'intermediario sostiene che l'ammontare di cui la ricorrente chiede il rimborso (euro 10.487,31) derivi dal bonifico di euro 9.900,00 andato in porto e dall'operazione di "installment loan" (linea di credito a rimborso rateale) di nominali euro 1.483,86. Con riferimento alla operazione creditizia, la resistente sostiene che l'importo finanziato non possa essere restituito, poiché accreditato sul conto corrente della cliente, ovvero nella piena disponibilità di quest'ultima e non rimborsato. Quanto ai bonifici disconosciuti, eccepisce la regolarità formale delle operazioni in quanto effettuati con un sistema di autenticazione forte. In particolare, la resistente afferma che: in data 24/07/2024, alle ore 13:10, è stato abilitato il mobile token attraverso l'inserimento delle credenziali statiche (username e password, fattori di conoscenza) e del codice OTP inviato tramite SMS con testo parlante all'utenza certificata della cliente (fattore di possesso); alle ore 13:11 è stata inviata una email di alert alla casella di posta elettronica della ricorrente, con l'avviso di contattare la banca in caso di disconoscimento dell'accesso; dalle ore 18:40 alle ore 18:44 sono state effettuate in app le quattro disposizioni di pagamento disconosciute con l'utilizzo del mobile token attivo (elemento di possesso) e il riconoscimento biometrico (elemento di inerenza); immediatamente dopo ciascuna operazione sono state inviate alla cliente apposite comunicazioni antifrode tramite SMS, e-mail e notifiche push, contenenti le principali informazioni riepilogative delle transazioni effettuate.

Sulla scorta dei tracciati elettronici esaminati - che documentano le modalità di autenticazione e autorizzazione delle operazioni di pagamento contestate - e della ricostruzione dei fatti operata in sede di denuncia dalla ricorrente, la resistente addossa a quest'ultima la responsabilità della perdita subita per sua colpa grave, avendo la stessa effettuato una serie di azioni (tra cui la modifica delle credenziali, l'installazione e la disinstallazione di applicazioni nonché l'inserimento di una deviazione di chiamata sul suo telefono) che hanno agevolando il compimento della frode perpetrata in suo danno, secondo uno schema di phishing non particolarmente sofisticato. Richiama l'orientamento dei Collegi ABF, secondo cui l'impiego di una media diligenza è sufficiente a scongiurare il pericolo di simili raggiri, stante la diffusione del fenomeno (cita ABF Coll. Palermo, Dec. n. 11496/2022). In proposito rappresenta di svolgere continue campagne di sensibilizzazione antifrode, indicando alla clientela gli accorgimenti e i comportamenti da tenere per evitare le truffe. Chiede pertanto all'Arbitro di respingere il ricorso.

Con memoria di replica alle controdeduzioni dell'intermediario, la ricorrente rappresenta, diversamente da quanto sostenuto dalla controparte, di avere subito la sottrazione dell'importo di euro 1.483,86 per operazioni non autorizzate a valere sulla linea di credito, oltre ai cinque bonifici fraudolenti (di cui quattro per l'importo di euro 9.900,00 e uno per l'importo di euro 8.397,00 poi bloccato). Precisa che a fronte di tali ammanchi è stato riaccreditato l'importo di euro 29.700,00 in data 24/07/2024 e che "tutte le altre operazioni contabilizzate come eseguite il 26/07/24", sino alla concorrenza dell'importo richiesto in



restituzione, sono state disconosciute. Con riferimento alla condotta tenuta nel corso della vicenda, la ricorrente osserva di aver ricevuto la chiamata del truffatore dal numero di centralino riconducibile all'intermediario rilevando, a sua discolpa, che l'interlocutore fosse a conoscenza di tutti i dati anagrafici e bancari (IBAN, numero della carta di credito e CVV) e della movimentazione del conto corrente. Esclude profili di consumabilità in relazione alla propria condotta avendo agito in completa buona fede. Saggiunge di essersi prontamente attivata presso la resistente una volta resasi conto della frode consentendo il recupero di ben tre bonifici di euro 9.900,00 ciascuno. Insiste, dunque, per la restituzione della somma richiesta di euro 10.487,31 o, in subordine, del minore importo di euro 9.900,00, oltre spese e compensi di assistenza professionale.

In sede di contropliche l'intermediario deduce la correttezza del proprio operato asserendo di non poter rispondere dell'utilizzo di dati che, per loro natura, rientrano nella esclusiva disponibilità del titolare del conto, sicché qualora la cliente divulghi a terzi tali informazioni, come è accaduto nel caso di specie, non potrebbe ricadere sulla banca il rischio relativo alle eventuali conseguenze dannose. Con riguardo all'utenza da cui la cliente asserisce di avere ricevuto la chiamata del terzo frodatore, l'intermediario obietta che non sono stati prodotti in atti validi elementi probatori a supporto della ricostruzione effettuata; respinge inoltre fermamente le presunte illazioni – peraltro non dimostrate - sulla presenza di un "operatore interno infedele" della banca che, al contrario, è totalmente estranea all'accaduto. Ribadisce che la ricorrente ha dato seguito a tutte le indicazioni ricevute dall'interlocutore cadendo vittima di un'attività di phishing, secondo uno schema ormai noto e riconducibile ad una frode non particolarmente sofisticata. Insiste dunque per il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

La ricorrente rivendica il rimborso della residua somma sottratta da terzi malfattori, pari a euro 10.487,31, a fronte dell'esecuzione a distanza di n. 4 bonifici ordinari (ciascuno di euro 9.900,00, tre dei quali riaccreditati in esito alla positiva azione di recall) e della concessione di una linea di credito di nominali euro 1.483,86 attivata a suo nome dai frodatori e da questi utilizzata per successive operazioni di spesa.

La materia trova precipua regolamentazione nelle disposizioni del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 218/2017 (di recepimento della Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 sui servizi di pagamento nel mercato interno). Le operazioni controverse risultano poste in essere anche sotto la vigenza del Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389 della Commissione che definisce i requisiti per l'autenticazione forte previsti dalla direttiva. Tale disciplina prevede che il rischio di utilizzazione illecita degli strumenti di pagamento ricada in prima battuta sull'intermediario (tenuto a garantire l'affidabilità e la sicurezza complessiva del servizio offerto, in relazione al sistema informatico, organizzativo e di controllo all'uopo adottati) il quale può sottrarsi all'obbligo di rimborso delle somme trafugate fornendo la prova del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore (tenuto alla diligente custodia dello strumento e alla segretezza delle credenziali necessarie per l'autenticazione) ai sensi del combinato disposto degli artt. 7, 10 e 12, comma 4, d. lgs. n. 11/2010, e della Sez. IV, § 2, del Provvedimento Banca d'Italia 5.7.2011. L'art. 10 del citato decreto legislativo n. 11/2010 stabilisce infatti: "1. Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per



la sua esecuzione o di altri inconvenienti”. Inoltre “2. Quando l’utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un’operazione di pagamento eseguita, l’utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l’operazione sia stata autorizzata dall’utilizzatore medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all’articolo 7. È onere del prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell’utente”.

Tratteggiato il quadro normativo, come evidenziato nella narrativa del ricorso, il ricorrente invoca la restituzione dell’importo di euro 9.900,00 addebitato a fronte di un bonifico ordinario eseguito dai frodatori in data 24/07/2024 in favore di un soggetto sconosciuto (in esito all’infruttuosa procedura di recall dell’operazione), oltre al controvalore della linea di credito attivata illecitamente dai malfattori e da questi asseritamente utilizzata per operazioni di spesa.

L’intermediario resistente ha negato il riaccredito delle somme rivendicate ritenendo unicamente responsabile della frode il ricorrente, sul rilievo che tutte le operazioni (di pagamento e di erogazione a distanza del credito) sarebbero state correttamente concluse attraverso una procedura di autenticazione e autorizzazione conforme ai requisiti di *Strong Customer Authentication*.

Con riferimento al bonifico di euro 9.900,00, a sostegno della formale regolarità dell’operazione, la resistente allega i tracciati informatici estratti dai propri sistemi atti a documentare le attività espletate in data 24/07/2024: a) di abilitazione (alle ore 13:10) del mobile token (stringa “channel=app *intermediario*”) installato sul dispositivo della ricorrente (“DeviceModel-SM-A317F”) e user-id riconducibile alla stessa, mediante inserimento di username e password (stringa “operation: login, Method: password”, quale fattore di conoscenza) e del codice OTP “con testo parlante” (fattore di possesso ricavabile dalla stringa “creazione token Method: OTP”) inviato tramite SMS al numero di telefono certificato della cliente, coincidente con quello indicato nel contratto di conto corrente e nel modulo di ricorso; b) di esecuzione dei bonifici contestati (€ 9.900,00, h. 18:40:19; € 9.900,00, h. 18:42:27; € 9.900,00, h. 18:44:05; € 9.900,00, h. 18:44:44) effettuati da app (stringa “channel=app *intermediario*”) con l’utilizzo del mobile token attivo (fattore di possesso) sul device della ricorrente (“DeviceModel-SM-A317F”) e il riconoscimento biometrico (stringa “operation: bonifico sepa ordinario, method: biometrics”) quale fattore di inerenza.

Ora, alla stregua delle evidenze acquisite agli atti del procedimento, può affermarsi che l’intermediario abbia fornito prova concludente (ex art. 10, d.lgs. n. 11/2010, cit.) della conformità alle citate regole di strong customer authentication del sistema adottato in relazione all’esecuzione dei quattro bonifici sconosciuti in punto di autenticazione e formale regolarità delle operazioni. Tuttavia, come non si è mancato di sottolineare, “la previsione di cui all’art. 10, comma 2, del d. lgs. n.11/2010, in ordine all’onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell’utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l’“autenticazione” e la formale regolarità dell’operazione contestata non soddisfa, di per sé, l’onere probatorio, essendo necessario che l’intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell’operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell’utente” (cfr. ABF Coll. Coord. Dec. n. 22745/2019). Sotto questo fronte assumono rilievo le dichiarazioni rilasciate dalla ricorrente in sede di denuncia sporta presso gli organi di P.G. ove afferma di avere eseguito - su indicazione dell’interlocutore, dimostratosi a conoscenza del codice CVV



della carta di debito associata al conto corrente - una serie di operazioni nella convinzione di mettere in sicurezza il conto corrente da accessi fraudolenti. In particolare, la ricorrente ha dichiarato: di aver disinstallato alcune app (tra cui quella dell'intermediario); di aver scaricato un antivirus, reinstallato l'applicazione della banca e ripristinato le modalità di accesso al conto con nome utente e password indicati dall'interlocutore; di avere riscontrato un saldo attivo di euro 49.000,00; di avere interrotto una deviazione di chiamata digitando un "codice" nonché rimosso l'app della posta elettronica. Al termine delle predette attività, la medesima attesta di avere ricevuto un SMS recante la notifica di disattivazione dell'"avviso saldo in SMS del conto" e cinque messaggi in corrispondenza degli ordini di bonifico impartiti (successivamente sconosciuti). Dopo aver parlato con un operatore della resistente e aver reinstallato l'app autentica dell'intermediario, la ricorrente si è avveduta della frode subita.

Ora le dichiarazioni confessorie rese dalla ricorrente denotano una condotta gravemente negligente della stessa, che ha dato seguito alle indicazioni fornite telefonicamente da uno sconosciuto interlocutore, in tal modo neutralizzando tutti i presidi di sicurezza approntati dall'intermediario e agevolando il compimento della truffa subita, nonostante la ricezione documentata, alle ore 13:11 del 24/07/2024, sul proprio indirizzo di posta elettronica di una e-mail di alert che segnalava un nuovo accesso all'area riservata e dei messaggi antifrode inviati ai recapiti certificati della cliente in corrispondenza dei bonifici. La ricorrente, del resto, non produce alcuna evidenza della chiamata truffaldina che assume esserle pervenuta da una utenza riconducibile all'intermediario. Al riguardo, secondo il costante orientamento dell'Arbitro, la mancata allegazione del messaggio civetta o della telefonata ricevuta non consente al giudice di accertare se risultino o meno integrati gli estremi di un legittimo affidamento dell'utente circa la genuinità apparente dell'interlocuzione con l'intermediario (cfr. ABF Coll. Milano, Dec. n. 5431/2024; Coll. Bari, Dec. n. 2663/2023). Di conseguenza la domanda volta al rimborso dell'ordine di bonifico di euro 9.900,00 (l'unico rispetto al quale la procedura di recall si è conclusa con esito negativo) non può trovare accoglimento.

A diverso esito deve giungersi con riferimento all'operazione di "installment loan" di nominali euro 1.483,86 attivata a distanza (a nome della cliente) dai truffatori e da questi utilizzata - secondo la prospettazione della ricorrente - per successive operazioni di spesa parimenti sconosciute.

Sul punto, l'intermediario eccepisce che l'importo finanziato attraverso la concessione di una specifica linea di credito sarebbe nella piena disponibilità della cliente, non avendo quest'ultima corrisposto somme a titolo di rimborso.

Al riguardo si osserva che il contratto di conto corrente sottoscritto dalla cliente contiene la disciplina generale della facilitazione finanziaria ivi definita come *"una linea di credito revolving a tempo indeterminato con la quale [l'intermediario] mette a disposizione del cliente titolare del conto corrente un importo che può essere utilizzato in una o più soluzioni. Ogni utilizzo da parte del Cliente diminuisce la disponibilità iniziale concessa che viene ricostituita mediante pagamenti successivamente effettuati (...). La linea di credito si attiva al primo utilizzo da parte del Cliente"* il quale ne usufruisce *"per importi corrispondenti agli addebiti relativi alle operazioni effettuate mediante conto corrente e/o la Carta di Debito allo stesso collegata. ... Il cliente rimborserà tale utilizzo della linea di credito mediante rate mensili addebitate sul conto corrente [intermediario], secondo un piano di rimborso predefinito a tasso fisso, avente condizioni economiche complessivamente pari o più favorevoli rispetto a quelle riportate nel paragrafo 3 dell'IEBCC"* (cfr. sez. IV, artt. 1 - 3).

In relazione a tale rapporto, l'estratto conto in atti evidenzia l'erogazione del prestito in data 24/07/2024 (giorno della frode), i tentativi di addebito delle rate di euro 502,80 e un



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

totale dovuto finale di euro 1.538,40 (comprensivo altresì delle spese di sollecito e degli interessi) al 21/11/2024. Una tale posizione debitoria si palesa tuttavia priva di giustificazione causale dal momento che non è in atti documentazione attestante le concrete modalità con cui sarebbe stata attivata a distanza la linea di credito in questione sul conto corrente della ricorrente, né constano evidenze qualificate atte a ricostruire le attività prodromiche di identificazione della cliente in regime di SCA e di sottoscrizione del peculiare contratto di credito - per cui l'art. 117, TUB, prescrive, a pena di nullità, la forma scritta - con l'accluso prospetto IEBCC delle condizioni economiche.

Ne deriva che il contratto di credito attivato a distanza deve considerarsi nullo, giacché privo della manifestazione di volontà del soggetto cui il predisponente attribuisce la titolarità del rapporto creditizio. Per quanto innanzi, il Collegio dispone che l'intermediario provveda al ripristino dello status quo ante del conto (avendo come riferimento la data del 24/07/2024 in cui risulta attivata la linea di credito "pago S\*\*\*\*\*"), limitatamente al rapporto originato dal contratto di credito in esame, stornando eventuali operazioni registrate a debito a questo riferibili - non riscontrandosi in atti evidenze in proposito - a titolo di rimborso per utilizzi non autorizzati, nel periodo in cui il contratto nullo (o comunque inefficace) ha ricevuto esecuzione (cfr. ABF Coll. Bari, Dec. n. 266/2025).

#### **P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso nei sensi di cui in motivazione.**

**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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
ANDREA TUCCI