

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) FORMAGGIA

Seduta del 01/07/2025

FATTO

La ricorrente afferma:

- che in data 23/2/2024 aveva ricevuto un SMS riconducibile all'intermediario che la allarmava circa un tentativo di accesso al suo home banking;
- che il 25/2/2024 aveva cercato di contattare il customer service della banca per informarlo della ricezione del messaggio senza alcun esito;
- che in data 26/2/2024, attorno alle ore 15:20, aveva ricevuto una telefonata dal numero del customer service della banca e il sedicente operatore dell'ufficio antifrode dell'intermediario le comunicava che nei giorni antecedenti erano stati registrati dei tentativi di accesso al suo conto e che era necessario compiere alcune verifiche effettuando alcune operazioni e, successivamente, stornarle;
- che l'interlocutore, dopo aver scandito il codice di accesso all'home banking, vi operava e, facendosi, di volta in volta, comunicare il codice autorizzativo ricevuto via SMS, disponeva tre bonifici;

- che, lette le conferme delle disposizioni di bonifico, la ricorrente aveva contattato il numero verde dell'intermediario chiedendo di intervenire per recuperare i fondi e disporre in via cautelativa il blocco del conto corrente;
- che solo la terza disposizione di bonifico veniva bloccata o comunque stornata dal sistema informatico della banca;
- che in data 28/2/2024 la ricorrente aveva sporto denuncia alle Autorità competenti e poi aveva presentato reclamo all'intermediario il quale però respingeva la richiesta di rimborso delle operazioni e la informava che la banca beneficiaria dei bonifici aveva bloccato l'importo di € 4.851,01 sul conto del truffatore, e la invitava a presentare una istanza di sequestro;
- che aveva quindi contattato ripetutamente il servizio clienti dell'intermediario per conoscere le modalità operative della soluzione prospettata, ma senza alcun esito;
- che aveva riproposto nuovamente reclamo tramite il proprio avvocato, ma senza esito;
- che in alcun modo la ricorrente aveva contribuito ad autorizzare l'accesso al proprio conto da parte del truffatore;
- che sussisteva la responsabilità della banca
 - per non aver approntato un effettivo sistema di autenticazione forte nelle diverse fasi che hanno caratterizzato la realizzazione della truffa;
 - per non aver rilevato delle anomalie rispetto alla tipica operatività del conto dato che non erano mai stati eseguiti bonifici a quel destinatario e la cliente non era solita effettuare bonifici di importo rilevante;
 - perché il contenuto degli SMS di trasmissione degli OTP non forniva una adeguata garanzia di protezione dal rischio di frodi;
 - perché la banca non era intervenuta tempestivamente allo scopo di bloccare i due bonifici istantanei limitandosi a inibire solo l'ultima transazione di € 6.400,00;
 - perché la banca era inadempiente rispetto al disposto dall'art.40.9 delle condizioni generali che disciplinano il contratto di conto corrente *inter partes* e l'esecuzione dei bonifici istantanei, avendo permesso, con le due operazioni, la violazione del limite giornaliero di € 15.000,00;
 - perché la motivazione ambigua ed equivoca dei bonifici non era idonea a giustificare il pagamento.

Tutto ciò premesso, ha chiesto che venisse disposto a carico della banca il versamento, a titolo di rimborso o – in via concorrente o subordinata – di risarcimento dei danni, dell'integrale somma di € 15.090,00, corrispondente agli importi oggetto dei due bonifici suddetti, oltre interessi e rivalutazione, con rifusione delle spese sostenute per la presentazione del reclamo e per l'assistenza nel presente procedimento, come da fattura depositata.

L'intermediario ha contro-dedotto sostenendo:

- l'assenza di ogni propria responsabilità e rilevando che la ricorrente non aveva prodotto alcuna evidenza dell'SMS civetta né degli SMS contenenti gli OTP comunicati al truffatore né delle e-mail di notifica delle operazioni;

- che la cliente aveva disinstallato l'app della banca dal proprio cellulare, motivo per cui gli OTP autorizzativi dei bonifici erano stati recapitati via SMS e non tramite una notifica *push* sul suo cellulare certificato;
- che il frodatore, conoscendo sicuramente lo username della ricorrente, aveva attivato, tramite una sessione web, la procedura per rigenerare la password necessaria per accedere all'home banking, e, perfezionata tale procedura, aveva fatto accesso all'home banking e disposto i bonifici oggetto del ricorso utilizzando gli OTP inviati alla cliente e da quest'ultima riferiti;
- che la collaborazione della cliente con il truffatore era stata determinante sia per la modifica della password che per l'accesso alla sua pagina personale;
- che tutte queste operazioni erano state correttamente registrate e autenticate tramite SCA;
- che sussisteva la colpa grave della cliente per aver dato seguito alle istruzioni del frodatore ed avergli fornito le credenziali di accesso ed operative per poter liberamente disporre del rapporto bancario;
- che la cliente aveva ricevuto dai sistemi di sicurezza una e-mail per ogni operazione e, ciò nonostante, aveva continuato ad interloquire con il frodatore;
- che durante la procedura, la cliente aveva ricevuto due SMS che chiaramente indicavano, oltre all'OTP e l'importo della transazione, anche un IBAN palesemente riconducibile a un rapporto bancario estero, circostanza che avrebbe dovuto insospettirla;
- che la cliente aveva contattato il customer care solo alle ore 17:13, ovvero quasi più di un'ora dopo la richiesta di ricontatto e a quasi due ore dalla esecuzione delle disposizioni di pagamento;
- che invece la intermediaria si era dimostrata diligente intervenendo:
 - a bloccare il bonifico di € 6.400 disposto alle ore 15:37,
 - a bloccare alle ore 15:44 l'operatività del conto della cliente così impedendo l'esecuzione di altri successivi 3 bonifici,
 - ad inviare prontamente alle ore 16:00 all'istituto beneficiario del bonifico una *recall* per frode,
 - a segnalare alle ore 16:07 con una e-mail all'istituto beneficiario del pagamento la natura fraudolenta del bonifico di € 15.000,00;
- che peraltro la transazione di € 15.000,00 non poteva essere considerata anomala rispetto alla operatività sul conto corrente della cliente;
- che non poteva ritenersi sussistente un obbligo di monitoraggio preventivo delle frodi, possibile solo *ex post*;
- che da tempo l'intermediaria realizzava campagne informative e inviava comunicazioni antifrode alla propria clientela;
- che non era dovuta la refusione delle spese di lite, come insegnato dal Collegio di coordinamento ABF (n. 6174/2016 e n. 3198/2012).

Ha chiesto, in via principale, di accertare l'assenza di responsabilità dell'intermediario, con rigetto integrale del ricorso e senza alcun onere a carico della scrivente Banca; in via subordinata, nella denegata ipotesi di accertamento di profili di responsabilità

nell'accaduto a carico dell'intermediario, di ripartire proporzionalmente tra le parti le rispettive responsabilità del danno anche ai sensi dell'art.1227, 1 e 2 comma c.c.

Nelle repliche, la ricorrente ha ribadito:

- che la banca non aveva fornito la prova della SCA né per il cambio della password, né per l'accesso all'home banking, né per l'esecuzione dei bonifici;
- di non aver mai disinstallato l'applicazione della banca dal proprio cellulare durante la chiamata del frodatore e/o su sua richiesta, essendo stata l'applicazione disinstallata resettando il cellulare dopo la truffa telefonica e dopo la fine della chiamata per il timore che l'SMS potesse veicolare elementi di pericolo;
- che proprio a causa della disinstallazione dell'app molti dati erano andati perduti, compreso l'SMS civetta, la traccia della chiamata fatta all'intermediario in data 25/02/2024 e gli SMS recanti le OTP di autorizzazione dei tre bonifici;
- di non aver mai fatto conoscere la propria password o il proprio codice di accesso al truffatore e di non aver mai ricevuto via SMS e comunicato al frodatore OTP per il cambio password e per l'accesso all'home banking;
- che la banca si era limitata a produrre documenti di formazione unilaterale privi di qualsiasi valore di prova dei fatti allegati, trattandosi di semplici tabelle Excel scarsamente comprensibili nelle quali è assente o espunta la menzione degli elementi essenziali (nome del destinatario-nuova password-PIN-OTP);
- che la banca non aveva fornito elementi idonei a provare gli SMS asseritamente inviati alla cliente per il cambio password e per l'accesso all'home banking;
- che la banca avrebbe dovuto accorgersi delle anomalie che connotavano i due bonifici istantanei esteri censurati e bloccarli;
- che il fatto che la banca avesse bloccato il terzo bonifico e il conto non la esonerava da responsabilità, ma era al contrario indicativo che essa avrebbe dovuto attivarsi più tempestivamente e bloccare anche i bonifici precedenti;
- che inoltre la banca aveva atteso mezz'ora prima di promuovere un tentativo di recupero dei fondi presso la banca destinataria;
- che anche le conferme delle disposizioni di bonifico inviate tramite il servizio di alert, trattandosi di comunicazioni "postume", non avrebbero potuto consentire alla cliente di attivarsi in modo tempestivo ed efficace per revocare i bonifici, cosa che solo la banca avrebbe invece potuto e dovuto fare con immediatezza.

L'intermediario ha depositato controrepliche insistendo nelle conclusioni rassegnate e sottolineando:

- che la ricorrente non aveva fornito alcuna prova dell'SMS civetta e nemmeno la prova di essere stata vittima di una truffa;
- che sussisteva la colpa grave della cliente, la quale avrebbe potuto chiamare il servizio clienti sin dal 23/2/2024 o il giorno successivo, anziché attendere la giornata di domenica 25/2/2024, e si era nel complesso comportata con inescusabile imprudenza e negligenza;
- che il contratto all'art.40.9 prevedeva un limite relativo al singolo bonifico istantaneo pari a € 15.000,00 e non un limite giornaliero; che i file di log e tracciature informatiche prodotti erano genuini ed autentici.

DIRITTO

Oggetto di contestazione sono due bonifici istantanei del complessivo importo di € 15.090,00, eseguiti il 26/2/2024 rispettivamente alle ore 15:33 e 15:35. Si tratta di operazioni che, secondo la descrizione fornita dalla stessa ricorrente, non specificamente confutata dall'intermediario, non sono state eseguite personalmente dalla cliente, ma dal truffatore.

Come ripetutamente ribadito da questo Collegio in precedenti analoghi, nei casi di disconoscimento di operazioni da parte del cliente, l'art. 10 del D.lgs. n. 11/2010 prevede un particolare regime di ripartizione dell'onere probatorio, e precisamente, in prima battuta (comma 1), che il prestatore di servizi di pagamento (PSP) deve provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malf funzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; poi, una volta assolto con successo tale onere probatorio preliminare e indefettibile, il prestatore deve ulteriormente dimostrare, ai fini dell'esonero dalla responsabilità (comma 2), che l'uso indebito del dispositivo è da ricondursi al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art.7 del suddetto decreto. Preliminare e fondamentale è dunque la dimostrazione da parte del PSP della sussistenza dell'autenticazione forte (Strong Customer Authentication, in acronimo SCA), secondo quanto stabilito dagli artt. 97 e 98 della direttiva 2015/2366/EU ("PSD2"), dal richiamato art.10-bis del D. lgs. 11/2010 e nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dallo stesso EBA.

La SCA è in particolare richiesta quando il cliente:

1. accede al suo conto di pagamento online;
2. dispone un'operazione di pagamento elettronico;
3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

È sufficiente, ai fini dell'applicazione della PSD2, che il cliente neghi di aver autorizzato l'operazione in contestazione. Poiché la SCA si realizza con la compresenza di almeno due dei seguenti tre fattori, conoscenza, inerenza e possesso, elementi reciprocamente indipendenti e appartenenti a categorie diverse, l'intermediario deve fornire la dimostrazione della loro coesistenza; inoltre, deve dimostrare la presenza della SCA in ogni fase dell'operazione, comprese, quindi, quelle prodromiche (accesso all'app, ecc.). La prova così articolata, in aderenza al dato normativo, rappresenta un antecedente logico rispetto alla ulteriore prova che l'intermediario è tenuto a fornire, cioè quella della colpa grave dell'utente.

Secondo la ricorrente, che ha eccepito la non attendibilità delle tracciature informatiche prodotte dalla intermediaria in quanto documenti di formazione unilaterale e privi di qualsiasi valore di prova dei fatti, la banca non ha fornito la prova della SCA né per il cambio della password, né per l'accesso all'home banking né per l'esecuzione dei bonifici.

Sul punto, l'orientamento dei Collegi è nel senso di ritenere strumento idoneo di prova le tracciate informatiche contenenti una descrizione analitica degli eventi; è invero stata riconosciuta piena efficacia probatoria alle tracciate informatiche in supporto Excel dalle quali sia possibile evincere la corretta autenticazione delle operazioni (in tal senso anche il Collegio di Coordinamento, dec. n. 22745/2019), ed è stata in particolare riconosciuta validità ai *log* informatici, sempre che consentano di verificare i singoli passaggi registrati dal sistema informatico come prova di autenticazione. Il Collegio giudicante invero non potrebbe limitarsi alla prova della "regolarità formale" dell'operazione e pertanto, nel caso in cui l'intermediario si limiti a produrre semplicemente il "*log* informatico" relativo alle operazioni contestate, senza fornire elementi idonei a consentirne una chiara e univoca interpretazione e spiegazione e non fornisca, poi, adeguate allegazioni dirette a comprovare, quantomeno in via presuntiva, l'apporto causale del ricorrente nel compimento dell'operazione stessa, senza condizionamenti, interferenze, deviazioni, hacker o altre anomalie risultanti dai sistemi antifrode o comunque dai dati conoscitivi in suo possesso. In tal caso il Collegio dovrà ritenere non assolto l'onere probatorio ai sensi dell'art.10, comma 2 del decreto e conseguentemente accogliere il ricorso.

È dunque necessario che l'intermediario, innanzitutto, fornisca, unitamente ai *log*, una legenda esplicativa, o altra documentazione analoga, che non si risolva in autodichiarazioni ma che sia tale da consentire di illustrare e verificare adeguatamente i singoli passaggi che in concreto hanno condotto a un certo risultato registrato dal sistema informatico come prova di autenticazione, e, quindi, che dimostri la compresenza dei due fattori richiesti per ritenere sussistente la SCA per ogni fase dell'operazione.

I *log* prodotti dall'intermediario non consentono di ritenere raggiunta tale prova né le dichiarazioni dell'intermediario sono sufficientemente esplicative della serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive delle operazioni effettuate così da consentire di interpretare univocamente i dati informatici registrati. L'intermediario afferma che l'esecuzione delle operazioni contestate è stata preceduta dalla modifica della password tramite una procedura on-line che prevede l'inserimento dello username e del codice PIN dispositivo della cliente, di una nuova password scelta dal frodatore, di una specifica OTP inviata via SMS al numero di telefono della cliente per autorizzare il cambio della password confermando quella nuova che è stata scelta. I fattori di autenticazione utilizzati per rigenerare la password sarebbero dunque il PIN dispositivo (quale elemento di conoscenza) e l'SMS OTP (quale elemento di possesso).

Secondo l'intermediario "le voci "200" e "204", nella colonna "status", quando corrispondenti a stringhe che rilevano l'inserimento di credenziali e/o OTP, evidenziano il corretto inserimento delle stesse". Il corretto inserimento del PIN si dovrebbe dunque evincere dalla dicitura "GET" "/all/sca/userdata" e dal valore "200". Ma, come contestato dalla ricorrente nelle repliche, i *log* non contengono la parola PIN e/o password, sicché la tracciatura informatica, pur come spiegata e interpretata dall'intermediario, non consente di ricavare in modo esplicito e convincente la presenza dei due necessari fattori di autenticazione. Anche quanto agli accessi all'home banking valgono le stesse considerazioni, non potendosi ritenere adeguata la spiegazione in proposito fornita dall'intermediario, che si è limitato ad affermare nelle controdeduzioni, peraltro in modo

poco chiaro e non sufficientemente esplicativo, che *“La medesima OTP veniva, dunque, correttamente inserita e permetteva ai frodatori di accedere alla pagina personale della Ricorrente con login alle ore 15:26:43, iniziando, dunque, la sessione all'interno della quale sono stati disposti i bonifici oggetto del presente procedimento e che si interrompe alle ore 15:52:45 (rigo 258 file di log)”*.

Non essendovi dunque evidenza della SCA, non può ritenersi assolto l'onere probatorio gravante sul PSP.

Di conseguenza, in accoglimento della domanda della ricorrente, va disposto che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma oggetto delle due operazioni contestate, pari a complessivi € 15.090,00, oltre interessi dalla data del reclamo al saldo, senza rivalutazione monetaria in assenza di elementi indicativi di un maggior danno non coperto dai riconosciuti interessi.

Non va accolta la domanda con cui la ricorrente chiede la rifusione delle spese sostenute per la presentazione del reclamo e per l'assistenza nel presente procedimento, come da fattura depositata. In proposito il Collegio di Coordinamento ha ribadito (decisione n.4580 del 12 maggio 2025 che di seguito si riporta integralmente nella parte concernente le spese professionali) che le *“Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari” non prevedono la necessaria presenza di un legale per assistere il cliente davanti all'Arbitro Bancario Finanziario. Con riguardo ai soli consumatori, del resto, l'art. 141 quater del Codice del consumo (introdotto dal D.lgs. n. 130 del 6 agosto 2025, in attuazione degli artt. 8 e 9 della Direttiva 2013/11/UE) dispone che alle parti è consentito partecipare alle procedure ADR (cui è riconducibile quella svolta dall'ABF) senza obbligo di assistenza legale (regola ribadita anche dalla Corte di Giustizia nella decisione 14 giugno 2017, causa C-75-16). Non è raro, peraltro, che la parte ricorrente (consumatore o non consumatore) decida comunque di farsi assistere da un avvocato o da un altro professionista nelle varie fasi del procedimento (esercitando un diritto che, ancora con riguardo ai soli consumatori, è espressamente riconosciuto dal legislatore europeo e nazionale; in tema di ADR stabilisce infatti il già richiamato art. 141 ter, comma 4, Codice del consumo che “è sempre salvo il diritto delle parti [...] di essere rappresentate o assistite da terzi in qualsiasi fase della procedura”). Trattandosi di una mera facoltà per il ricorrente, esercitata nell'ambito di una ADR, è evidente che, in linea generale, a carico dell'intermediario eventualmente soccombente non può essere disposto il rimborso delle spese di assistenza professionale sostenute dal cliente, mancando i presupposti che viceversa ne legittimano il riconoscimento in sede di processo civile ordinario (dove la presenza del difensore è sempre obbligatoria, pur consentendosi a chi è avvocato di stare in giudizio personalmente). In presenza di determinate circostanze, da valutarsi secondo il prudente apprezzamento del Collegio giudicante, è però talora possibile riconoscere al ricorrente, la cui richiesta sia stata totalmente o parzialmente accolta, i costi sostenuti per essersi dovuto avvalere di un'assistenza professionale per la proposizione del ricorso ovvero per lo svolgimento della successiva attività procedurale innanzi all'Arbitro. Tali esborsi rappresentano, invero, un danno emergente per il cliente, risarcibile in base alle regole di diritto comune, secondo quanto già ritenuto da questo Collegio nella decisione n. 3498 del 26 ottobre 2012. La domanda risarcitoria, diversamente da quanto affermato dal Collegio*

di Coordinamento nella decisione n. 6174 del 7 luglio 2016, è ammissibile anche se proposta per la prima volta nel ricorso, senza aver costituito oggetto di preventivo reclamo. In tal senso depongono, infatti, le già richiamate “Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”, le quali espressamente statuiscono che “il cliente può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell’intermediario segnalata nel reclamo” (sez. VI, §1). Il riconoscimento di una somma a titolo di risarcimento del danno implica che risulti dimostrato il comportamento gravemente scorretto, oppure significativamente e ingiustificatamente dilatorio od ostruzionistico tenuto dall’intermediario nella gestione della controversia, che abbia reso oggettivamente necessaria la presenza di un professionista; in tale prospettiva, può assumere rilievo anche il carattere particolarmente difficile e complesso delle questioni oggetto di controversia. Quanto alla prova del danno, consistente nei costi connessi all’assistenza di un professionista, il ricorrente può produrre ogni evidenza documentale da cui si possa evincere l’effettività, la funzionalità e la rilevanza di tale presenza nella gestione del procedimento. In tal senso, diversamente da quanto sostanzialmente sostenuto da questo Collegio nelle richiamate decisioni del 2012 e del 2016, non è richiesto il deposito della parcella, della notula, oppure della fattura emessa dal professionista. Con riguardo alla quantificazione del danno, anche in considerazione del carattere sommario della procedura innanzi a questo Arbitro e della sua natura di sistema di risoluzione alternativa delle controversie, essa non può che essere equitativa (art. 1226 c.c.) e, in quanto tale, affidata alla prudente valutazione del Collegio giudicante. Tra i criteri per determinarne la liquidazione si possono considerare i seguenti: la complessità delle questioni giuridiche sostanziali o procedurali che costituiscono oggetto del ricorso, il valore della controversia, il grado di colpevolezza dell’intermediario resistente, il carattere assolutamente necessario dell’attività di assistenza legale, nonché la rilevanza della stessa nella gestione del procedimento. L’applicazione di questi (o altri) criteri di liquidazione del danno deve essere adeguatamente motivata nella decisione. In considerazione delle peculiarità della procedura innanzi all’ABF, del ruolo che, laddove oggettivamente necessario, può svolgere un professionista nell’assistere la parte ricorrente, dei contenuti limiti di valore delle questioni che possono essere sottoposte al giudizio arbitrale, degli importi dallo stesso Arbitro già talora riconosciuti in presenza del riscontro di una responsabilità per danni a carico dell’intermediario resistente, si può ritenere generalmente adeguato un risarcimento pari ad Euro 300,00 per spese di assistenza professionale. Tenendo conto delle specificità di ogni singolo caso, tale somma potrà essere eventualmente anche aumentata o diminuita dal Collegio giudicante, dandone specifica motivazione. Alla luce delle considerazioni sopra esposte, ritenuto che nel caso in esame la presenza di un legale non era oggettivamente necessaria, non ravvisandosi alcun comportamento gravemente scorretto o ostruzionistico dell’intermediario, né questioni oggetto di controversia particolarmente difficili e complesse, deve essere respinta la richiesta di rimborso di ... per spese di assistenza professionale”.

Si ritiene che nel caso in esame la presenza di un legale non fosse oggettivamente necessaria, mancando qualsiasi elemento indicativo di comportamenti gravemente

scorretti o ostruzionistici dell'intermediario, e non costituendo oggetto di controversia questioni particolarmente difficili e complesse. Pertanto, la domanda della ricorrente riguardante il rimborso delle spese professionali non può essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 15.090,00, oltre interessi legali dal reclamo al saldo.

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