

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BUSSOLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - FABIO GIROLAMO PORTA

Seduta del 03/11/2025

FATTO

Il ricorrente - titolare di un conto corrente abilitato all'operatività on line intrattenuto presso la banca convenuta - chiede il rimborso della somma portata da una operazione di bonifico disposta in data 2 luglio 2024, per l'importo di € 9.800,00, successivamente disconosciuta. In particolare il ricorrente espone: di aver ricevuto, alle ore 17:44 de 02/07/2024, una telefonata da un'utenza (06 *****933) apparentemente proveniente dalla banca resistente, nel corso della quale un sedicente operatore dell'intermediario lo invitava ad aggiornare l'App di home banking azionando un link contenuto in un successivo sms; di avere installato una App "apparentemente identica nella forma" a quella della banca; che l'interlocutore avrebbe chiesto di accedere alla "nuova" App confermando ed approvando il saldo presente sul proprio conto corrente in quel momento; che a causa della "temporanea inutilizzabilità" del dispositivo sul quale era stata installata la nuova App, l'interlocutore suggeriva di utilizzare "un altro numero di telefono" per l'esecuzione delle predette operazioni; di essere stato ricontattato dal sedicente operatore, il quale oltre a confermare il buon fine dell'operazione comunicava che l'App sarebbe stata nuovamente disponibile dalle ore 15:00 del giorno successivo; di essere stato contattato il 03/07/2024, alle ore 11:17, da un'utenza segnalata sul display con la dicitura "SOSPETTO SPAM"; di aver contattato l'assistenza clienti della banca, avvedendosi che dal proprio conto era stato disposto un bonifico bancario di € 9.800,00. Ritenendo di essere rimasto vittima di una frode informatica, il ricorrente ha sporto denuncia presso le autorità competenti, disconosciuto la transazione e chiesto il rimborso all'intermediario ricevendo riscontro negativo. Ciò posto, in relazione alla perdita subita, il ricorrente deduce la responsabilità della banca per avere mancato di rilevare i tratti anomali dell'operazione fraudolenta, alla luce dell'importo considerevole (€ 9.800,00) della transazione, della

causale dubbia (“rif. 983”) e del beneficiario estraneo alla lista dei propri contatti. Contesta, altresì, il mancato funzionamento del servizio di Alert, seppure attivo. Esclude, altresì, di essere incorso in colpa grave, rilevando l’apparente riconducibilità dell’utenza telefonica del primo contatto al servizio clienti “ufficiale” della banca e la conoscenza da parte del sedicente operatore di una serie di informazioni contrattuali “strettamente riservate”. Pertanto, insoddisfatto dell’esito dei reclami inoltrati all’intermediario, il ricorrente invoca la tutela dell’Arbitro affinché dichiarati la convenuta tenuta al rimborso dell’importo illecitamente sottratto.

Entro il termine (15/09/2025) previsto dalle disposizioni che regolano il procedimento dell’ABF, la banca non ha rassegnato le proprie controdeduzioni. Pur tuttavia, in sede di riscontro al reclamo, l’intermediario si è opposto alla domanda del ricorrente eccependo che l’operazione disconosciuta è stata autorizzata con l’uso dell’App installata sul device del cliente, mediante inserimento del codice OTP generato in modo silente dal Mobile Token integrato nel software, quindi autenticata, correttamente registrata e contabilizzata ai sensi del d.lgs. n. 218/2017. L’intermediario ha dedotto pertanto la colpa grave del cliente il quale, in sede di denuncia presentata alle competenti autorità ha dichiarato di aver: ricevuto in data 02/07/2024, alle ore 17:44, una chiamata dall’utenza n. 06****933; intrattenuto una conversazione telefonica con una persona che si è qualificata come operatore della banca; seguito le istruzioni fornite telefonicamente dal sedicente operatore, ivi incluse quelle di scaricare un App di terze parti; comunicato alcune cifre del suo codice PIN. Quanto all’apparente riconducibilità del canale di contatto a un’utenza della banca, l’intermediario ha escluso profili di inadeguatezza del proprio sistema organizzativo, obiettando che la manipolazione di un numero telefonico è possibile “con pochi e semplici passaggi” mediante servizi ed App disponibili sul web. Ha soggiunto che, in un’ottica di prevenzione delle frodi condotte ai danni della propria clientela, da tempo raccomanda la massima attenzione e cautela nell’utilizzo dei canali telematici pubblicando specifici avvisi per la prevenzione delle truffe.

DIRITTO

Il ricorrente rivendica il diritto al rimborso della somma sottratta da ignoti truffatori (pari a euro 9.800,00) all’esito di un’operazione di pagamento a mezzo bonifico bancario online disposta in data 2 luglio 2024, mediante addebito sul conto n. **918 intestato al cliente e da questi successivamente disconosciuta. La transazione oggetto di vertenza risulta compiuta sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, di recepimento della direttiva 2007/64/CE, 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 sui servizi di pagamento nel mercato interno, e il Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389 della Commissione che definisce i requisiti per l’autenticazione forte previsti dalla citata normativa. La disciplina evocata 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 rivendicate 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. In particolare, l’art. 10 del citato decreto legislativo n. 11/2010 stabilisce: “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".

Orbene, entro il termine perentorio stabilito dalle disposizioni che regolano il procedimento dell'Arbitro (cfr. Disp. ABF, Sez. IV, par. 1), la banca convenuta non ha trasmesso alla competente segreteria tecnica le proprie controdeduzioni unitamente a tutta la documentazione utile ai fini della valutazione della controversia, nonostante il ricorso sia stato alla stessa notificato tramite PEC, giusta ricevuta di consegna rilasciata in data 09/07/2025 (ore 14:05:43). Di conseguenza non constano allegazioni riferite al sistema di autenticazione utilizzato per l'operazione contestata, né ai log o ad altre modalità di autorizzazione del bonifico in questione (cfr. ABF Coll. Roma, Dec. n. 6482/2023; Coll. Palermo Dec. n. 8270/2023; Coll. Bologna, Dec. n. 8241/2022). Peraltro, anche in sede di riscontro al reclamo, l'intermediario non ha fornito elementi qualificati ai fini della decisione limitandosi ad affermare che l'operazione di pagamento disconosciuta (bonifico bancario di € 9.800,00 eseguito in data 02/07/2024, addebitato sul c/c n. **918 intrattenuto presso la resistente) sarebbe stata eseguita in regime di autenticazione forte, utilizzando l'App bancaria accessibile al titolare del conto attraverso l'inserimento del numero cliente e del PIN "statico", nonché autorizzata con l'inserimento del codice OTP (password "dinamica") generato in modo silente dal *MobileToken* integrato nell'App attiva sul device del cliente. Tale prospettazione, tuttavia, non è suffragata da elementi probatori. Ora, alla luce delle regole che governano i servizi di pagamento, innanzi citate, la valutazione della conformità ai requisiti di SCA dei singoli passaggi che caratterizzano il sistema adottato dal PSP in fase di configurazione e accesso all'APP di home banking, autenticazione, autorizzazione e disposizione di una operazione di pagamento, costituisce, in aderenza al dato normativo, un prius logico giuridico rispetto all'esame di eventuali profili di negligenza inescusabile dell'utente (cfr. ABF Coll. Coord. Dec. n. 24366/2019, cit.) nella gestione dello strumento di pagamento (cfr. ABF Coll. Bari, Dec. nn. 2912/2025; 3270/2024; 3965/2023; 3749/2023; 6257/2022; Coll. Torino, Dec. n. 4258/2022).

Difettando, dunque, la prova della regolare esecuzione della transazione impugnata, oltre che del dolo o della colpa grave del titolare del conto abilitato ai servizi di internet banking, la perdita procurata nella sfera patrimoniale del correntista deve essere sopportata dall'intermediario, tenuto al ristoro dell'importo reclamato, pari a euro 9.800,00.

P.Q.M.

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente l'importo di € 9.800,00.

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