

## COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

|                |                                                           |
|----------------|-----------------------------------------------------------|
| (BA) TUCCI     | Presidente                                                |
| (BA) BARTOLINI | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (BA) VITERBO   | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (BA) CIPRIANI  | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (BA) QUARTA    | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore FRANCESCA BARTOLINI

Seduta del 12/01/2026

### FATTO

La ricorrente, titolare di un conto corrente presso l'intermediario convenuto, esaurita la fase del reclamo, si rivolge all'Arbitro chiedendo l'accertamento del proprio diritto alla restituzione dell'importo complessivo di 17.204,00 euro, oltre a interessi e rivalutazione monetaria, corrispondente al valore di quattro bonifici che disconosce perché effettuati nel contesto di una frode.

Nel ricorso riferisce di aver ricevuto una telefonata apparentemente proveniente dal servizio clienti dell'intermediario convenuto, contatto con cui aveva già interloquito in precedenza; di esser stata convinta dal sedicente operatore a seguire la procedura indicata per annullare operazioni non autorizzate, ma che, insospettitasi, contattava l'intermediario al termine della telefonata e si avvedeva dei quattro bonifici, per l'importo complessivo di 17.200,00 euro, con 1,00 euro di commissione ciascuno. Lamenta che l'intermediario abbia rifiutato la richiesta di recall e che non abbia previsto un plafond e non abbia ravvisato indizi di anomalia nelle modalità di esecuzione delle operazioni di pagamento.

L'intermediario convenuto, costituitosi, eccepisce la piena conformità del proprio sistema di autenticazione del cliente e autorizzazione delle operazioni di pagamento ai parametri della *Strong Customer Authentication* (SCA) e che i bonifici disconosciuti risultano correttamente autenticati, registrati e contabilizzati. Eccepisce la condotta gravemente colposa della ricorrente, che avrebbe collaborato in modo determinante al prodursi del danno; eccepisce altresì di aver tentato il recall delle operazioni, ma senza esito e segnala, a tal proposito, che la banca corrispondente ha dichiarato di aver bloccato l'importo di 13.774,00 euro in attesa del benestare del beneficiario alla restituzione o dell'ordine dell'autorità giudiziaria, che pertanto invita a sollecitare per ottenere uno specifico

provvedimento di sequestro. Infine, eccepisce l'infondatezza della domanda di rifusione delle spese di assistenza professionale. Chiede pertanto il rigetto del ricorso.

In fase di replica la ricorrente evoca la particolare sofisticatezza della frode perpetrata in suo danno, caratterizzata dal c.d. spoofing – furto di identità – e la mancata rilevazione degli indizi di frode da parte dell'intermediario.

In controp replica, l'intermediario nega la sofisticatezza della frode, insistendo sulla colpa grave della ricorrente.

## DIRITTO

1. Il Collegio è chiamato a esprimersi sul diritto della ricorrente a vedersi rimborsato dall'intermediario resistente l'importo di 17.204,00 euro, corrispondente al valore di quattro operazioni di pagamento che disconosce perché effettuate a seguito di una frode.

2. Il ricorso merita accoglimento nei termini e per le ragioni che seguono.

3. Le operazioni disconosciute – 4 bonifici rispettivamente dell'importo di 4.981,00 euro, 4.641,00 euro, 3.951,00 euro e 3.631,00 euro, tutti disposti il 14 novembre 2024, comprensivi di 1,00 euro ciascuno per commissioni, per un importo complessivo di 17.204,00 euro – sono state disposte nella vigenza del d.lgs. n. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva sui servizi di pagamento nel mercato interno – 2015/2366/UE (c.d. PSD 2) – e del Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389, nonché successivamente all'emanazione dell'*Opinion of the European Banking Authority on the elements of strong customer authentication under PSD2* del 21 giugno 2019 in tema di autenticazione forte, appunto, *Strong Customer Authentication*, o SCA.

4. Si impone, allora, anzitutto, la verifica sul sistema di autenticazione predisposto dall'intermediario resistente e sul rispetto dei requisiti di cui alla predetta disciplina, la quale pone proprio sull'intermediario l'onere di 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» e che il sistema di autenticazione e autorizzazione delle operazioni di pagamento è conforme alla *Strong Customer Authentication* – SCA –, secondo cui è necessaria un'autenticazione cd. a doppio fattore (un fattore "di possesso" e uno "di conoscenza").

5. Sul punto l'intermediario resistente sostiene che le operazioni contestate siano state autenticate e autorizzate mediante l'utilizzo del PIN (fattore di conoscenza) e della password temporanea (OTP) generata dal mobile token (fattore di possesso) integrato nell'App che la ricorrente ha attivato sul device che sta utilizzando; precisa che il testo della notifica, che appare sul dispositivo e sul quale l'utente deve cliccare per autorizzare, indica nel dettaglio quale operazione/attività si sta autorizzando. A supporto della sua dichiarazione produce copia dei log estratti dal proprio sistema informatico, da cui emerge la descrizione dell'attività eseguita fra il 2 novembre 2024 e il giorno della frode (14 novembre 2024) in relazione al codice cliente della ricorrente. Ne emerge che il 14 novembre 2024 alle ore 14:42:04 è stato effettuato il login con inserimento di ID utente e PIN, nonché con l'OTP generata dal Mobile Token e fra le ore 14:51:16 e le ore 15:19:51 sono stati inseriti i bonifici contestati autorizzati con PIN e OTP generata dal Mobile Token, dal medesimo dispositivo. L'intermediario ha altresì fornito prova degli SMS alert inviati e delle notifiche push inviate alla ricorrente. Il Collegio ritiene dunque assolto l'onere della prova sull'autenticazione del cliente e autorizzazione delle operazioni in modalità sicura secondo i parametri descritti in apertura (in tal senso già, fra le molte, questo Collegio, nn. 3443/2025 e 10734/24).

6. Resta da vagliare l'eccezione di colpa grave della ricorrente formulata in controdeduzione dall'intermediario. Sul punto va rammentato che la colpa grave dell'utente può ritenersi provata anche attraverso il combinarsi di più elementi indiziari, e anche, quindi, in via presuntiva, sulla base delle

risultanze agli atti del procedimento in relazione alle modalità con le quali l'operazione truffaldina è stata posta in essere, ricostruite sulla base delle evidenze disponibili.

7. Nel caso di specie la ricorrente invoca la particolare sofisticatezza della frode subita, avendo i frodatori utilizzato i canali comunicativi verosimilmente riconducibili all'intermediario convenuto. Produce, a supporto, copia della schermata contenente il registro chiamate in cui compare un numero di telefono riconducibile al servizio clienti dell'intermediario resistente e degli SMS ricevuti da un mittente che ne contiene la denominazione. Tuttavia, l'esame dei messaggi mostra la presenza di errori di punteggiatura e un contenuto fortemente atipico (quello di seguire le istruzioni di una persona specifica); d'altronde, la stessa ricorrente ha ammesso di aver seguito le istruzioni del frodatore e di aver inserito nell'APP dell'intermediario i codici riservati pervenute tramite SMS.

8. Considerato quanto sopra esposto, e rilevata la colpa grave della ricorrente per aver contribuito in misura determinante alla realizzazione della frode violando l'obbligo di diligente custodia delle credenziali e dei codici personali, il Collegio ritiene che, per le modalità con le quali i frodatori sono riusciti a carpire la fiducia della ricorrente, mimando i canali di comunicazione genuini intrattenuti con l'intermediario, la sua condotta abbia contribuito significativamente al generarsi del danno e che per ciò l'intermediario sia tenuto a sopportarne in parte le conseguenze, per l'importo che il Collegio ritiene equo liquidare in 10.000,00 euro.

9. La ricorrente si duole inoltre della mancata rilevazione da parte dell'intermediario di operazioni inusuali rispetto alla normale operatività bancaria della cliente, ma la domanda è sprovvista di supporto probatorio: non producendo agli atti copia degli estratti conto – o altra documentazione – dai quali emerga quale sia la sua «normale operatività bancaria», questa valutazione non è possibile per il Collegio.

10. La ricorrente lamenta che l'intermediario non abbia revocato i pagamenti, violando così l'obbligo di collaborazione per il recupero dei fondi di cui all'art. 24, comma 2, del d.lgs. n. 11/2010, secondo cui «[i]l prestatore di servizi di pagamento del pagatore compie [...] sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento». Posto il principio di irrevocabilità degli ordini di pagamento di cui all'art. 17, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010, per cui una volta ricevuto dal PSP del pagatore, «l'ordine di pagamento può essere revocato solo se è stato concordato tra l'utente e i prestatori di servizi di pagamento interessati», secondo un consolidato orientamento dell'Arbitro, una volta divenuto irrevocabile l'ordine di pagamento, il rimborso dell'operazione è subordinato al consenso del beneficiario e, in ogni caso, non può essere disposto in caso di insufficienza di fondi sul conto di quest'ultimo (in tal senso, fra le molte, questo Collegio, nn. 7363/2024 e 8944/2023). Nel caso di specie i bonifici sono stati effettuati online fra le ore 14:51 e le ore 15:19, e la ricorrente ha dichiarato di aver contattato il servizio clienti alle 19:36 dello stesso giorno; l'intermediario ha provato di aver avviato l'azione di recall verso la banca corrispondente pur essendo la richiesta pervenuta oltre l'orario di *cut off*, ottenendo il blocco della somma di 13.774,00 euro, importo che tuttavia non è stato possibile riaccreditare automaticamente (sono agli atti copia della schermata da cui risulta il tentativo di richiamo dei bonifici e le risposte negative ricevute dalla banca beneficiaria). Alla luce di queste evidenze documentali, nessuna violazione del dovere di cooperazione è imputabile all'intermediario resistente sotto questo profilo.

11. Infine, quanto alla domanda di rifusione delle spese di assistenza professionale, avanzata per l'importo di 2.282,75 euro, va richiamato quanto recentemente statuito dal Collegio di Coordinamento (con la decisione n. 4580/2025), secondo cui, a prescindere dalla non necessità del supporto professionale dinanzi all'Arbitro, in presenza di determinate circostanze, il Collegio può riconoscere alla parte «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 [...]. 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, [...] 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.). 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». Nel caso di specie il Collegio, considerati i summenzionati elementi, ritiene di accogliere la domanda di rifusione delle spese di assistenza professionale per l'ammontare di 300 euro.

**P.Q.M.**

**Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 10.000,00 oltre gli interessi legali dalla data del reclamo al saldo, nonché la somma di € 300,00 a titolo di refusione delle spese di assistenza professionale.**

**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