Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIULIANO LEMME

Seduta del 15/12/2025

FATTO

1. Con ricorso del 17.8.2025, parte ricorrente deduceva quanto segue:

- di essere titolare di un conto corrente presso l'intermediario;
- che il giorno 28.11.2024 veniva contattata da un sedicente operatore della banca, il quale riferiva dell'effettuazione di operazioni sospette sul suo conto, e la invitava a comunicare un numero comparso sullo schermo del PC;
- seguendo le istruzioni, condivideva il proprio schermo con l'interlocutore, ed inseriva i token che le pervenivano;
- riceveva in seguito una chiamata da un sedicente ispettore di polizia, che le confermava l'esistenza di operazioni sospette e la invitava a non riferire a nessuno l'accaduto;

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- in seguito, si avvedeva di essere stata vittima di una truffa, in quanto dal suo conto era stato eseguito un bonifico fraudolento per € 1250.

Atteso l'esito negativo del reclamo, volto ad ottenere la restituzione delle somme, chiedeva dunque nuovamente a questo Arbitro la restituzione di quanto fraudolentemente addebitato sul proprio conto.

2. Si costituiva in giudizio l'intermediario, eccependo quanto segue:

- l'operazione contestata è stata regolarmente autenticata;
- risulta dunque evidente che sia stata la stessa ricorrente ad effettuare il bonifico, seguendo le istruzioni del truffatore.

Concludeva dunque per il rigetto del ricorso.

3. Nelle repliche, la ricorrente precisava che i truffatori avevano in realtà tentato di eseguire otto bonifici, alcuni dei quali bloccati dall'intermediario, ed uno rimborsato dalla banca, a riprova del cattivo funzionamento dei sistemi di sicurezza di quest'ultimo.

L'intermediario controreplicava evidenziando di non aver mai rimborsato alcun bonifico, essendo quello cui fa riferimento la ricorrente stato stornato dalla banca del beneficiario.

4. In sintesi, le parti hanno così precisato le proprie conclusioni:

Parte ricorrente:
"*rimborso € 1.250 per bonifico fraudolento…*".
Parte resistente:
"*respingere il ricorso…*".

DIRITTO

1. Le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

2. Nel caso di specie, la fattispecie in esame (analoga a quelle già esaminate sia dallo scrivente Collegio, che dai Collegi territoriali, che dallo stesso Collegio di Coordinamento) comporta l'esame di due distinti profili, di cui il primo riveste carattere assorbente rispetto al secondo: ossia, se l'intermediario abbia dato la prova prescritta dall'art. 10, 1° co., d.lgs 11/2010, in base al quale "*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*

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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".

Il principio in esame presuppone infatti una inversione dell'onere della prova a carico dell'intermediario, il quale deve anzitutto dimostrare la correttezza formale di ogni operazione contestata per poter andare indenne da colpa (e, pertanto, evitare di essere condannato alla restituzione delle somme). Si tratta, evidentemente, di una tendenziale (ma non assoluta) allocazione del rischio a carico della parte contrattualmente più forte. Solo in caso tale prova venga puntualmente fornita viene dunque in rilievo il secondo profilo, consistente nella prova della negligenza e colpa grave del cliente.

La norma, di per sé chiara, è stata poi interpretata dal Collegio di Coordinamento nel senso che "*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 interpretata 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*" (Coll. Coordinamento, dec. 22745/2019).

Tale orientamento rafforza la configurazione dell'obbligo dell'intermediario come dovere rafforzato di diligenza professionale, per consentire la già citata allocazione differenziata dei rischi derivanti dalle operazioni fraudolente, un altro esempio della quale è costituto dalla disposizione di cui all'art. 62, 2° co., del d. lgs. 206/2005 (Codice del consumo).

3. Venendo così al merito, occorre preliminarmente verificare, alla luce dei principi indicati al § 2, se l'intermediario abbia assolto all'onere probatorio circa la correttezza formale delle autenticazioni dei bonifici.

Si premette, in proposito, che per orientamento costante dei Collegi l'operazione fraudolenta, ai fini dell'esenzione dall'obbligo di SCA, deve essere eseguita integralmente dal cliente in ogni sua fase (cfr. Coll. di Coordinamento, dec. 8671/2024), cosa che, come si vedrà al punto seguente, non appare avvenuta nel caso di specie.

Al riguardo, dalla documentazione fornita dall'intermediario, non emergono anomalie nella procedura di autenticazione prevista dalla normativa, che risulta rispettata quanto alle procedure di SCA.

L'intermediario ha in particolare provato l'autenticazione corretta dei seguenti passaggi:

a. accesso all'area riservata del sito internet, mediante digitazione del codice cliente e dei dati personali, inserimento del PIN, autorizzazione su notifica push;

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

b. operazione dispositiva, attraverso inserimento di un codice sulla app e generazione di un codice token;

In nessuno di tali passaggi si verificano anomalie, e l'autenticazione mediante la procedura ora descritta è stata ritenuta da questo Arbitro conforme a SCA (Coll. Milano, dec. 3328/2025; Coll. Bari, dec. 7211/2025)

4. A questo punto, occorrerà, in ossequio al richiamato principio stabilito dal Collegio di Coordinamento, verificare se vi siano gli "*elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente*".

Ebbene, ritiene il Collegio che effettivamente tali elementi sussistano nel caso di specie.

La ricorrente, infatti, è stata vittima di una truffa non particolarmente sofisticata, tenuto conto del fatto che appare gravemente negligente il comportamento di condividere lo schermo con uno sconosciuto, anche ove questi si qualifichi come operatore della banca. Di fatto, dunque, il truffatore ha avuto modo di inserire i dati per l'operazione fraudolenta, con l'inconsapevole collaborazione della ricorrente

Inoltre, la ricorrente non produce evidenza delle chiamate asseritamente ricevute dall'intermediario; tale comportamento è stato ritenuto di per sé indice di colpa grave (Coll. Bologna, dec. 4958/2025).

Non è d'altro canto applicabile, nella fattispecie, l'art. 8 del DM 112/2007, in quanto il bonifico di cui si chiede il rimborso è stato effettuato dopo due operazioni rifiutate. Il citato art. 8, alla lett. a), stabilisce che vada considerata anomala l'effettuazione di almeno cinque operazioni rifiutate oppure tre andate a buon fine; dunque, il bonifico in questione, essendo la prima delle operazioni andate a buon fine dopo solo due rifiutate, non può considerarsi anomalo.

Pertanto, il ricorso andrà rigettato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE