Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NASO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DOMENICO BONACCORSI DI PATTI

Seduta del 22/01/2026

FATTO

Il ricorrente disconosce due bonifici istantanei effettuati il 28 e 29 giugno 2025, rispettivamente di euro 1.900,00 ed euro 1.925,00, nonché l'attivazione non richiesta di una linea di credito di 35.000,00 euro, avvenuta sempre il 29 giugno 2025, in quanto operazioni asseritamente effettuate da terzi truffatori. Contesta inoltre la condotta della banca, la quale avrebbe bloccato il conto, senza fornire spiegazioni. Parte ricorrente chiede che: i) sia rimosso il blocco del conto; ii) siano rimborsate le operazioni disconosciute; iii) sia cancellato il prestito; iv) siano stornati gli eventuali addebiti già effettuati. Chiede inoltre il risarcimento del danno materiale e morale subiti. La banca nelle proprie controdeduzioni premette di aver bloccato il conto il 30 giugno 2025 in conformità alle previsioni contrattuali in caso di sospetta frode (cfr. art. 18 sez. I e 11 sez, III). Precisa che il blocco inibisce esclusivamente l'esecuzione delle operazioni di pagamento in uscita, ma resta inalterata la possibilità di accedere all'home banking. Al fine di gestire la richiesta di ripristino del conto, ha chiesto al cliente di eseguire l'upload del modulo di disconoscimento delle operazioni. Il modulo non è mai stato caricato dal cliente. A fronte del ricorso presentato il 5 settembre 2025 la banca ha comunque ripristinato la completa funzionalità del conto. Nel merito, le due operazioni disconosciute (bonifici istantanei del 28 giugno 2025 di euro 1.900,00 e del 29 giugno 2025 di euro 1.925,00) sono state correttamente autorizzate registrate e contabilizzate. In ogni caso, trattandosi di bonifici istantanei, la banca non ha potuto bloccarli o annullarli. Quanto al prestito richiesto il 29 giugno 2025 la banca afferma di aver cancellato gli addebiti periodici relativi a tale rapporto, di aver sospeso il piano di ammortamento rendendo indisponibile l'importo giacente sul conto del cliente. Afferma inoltre di aver avviato l'estinzione del rapporto. Fermo quanto sopra, la banca sostiene che le operazioni sono imputabili alla negligente custodia delle credenziali da parte del cliente. La banca chiede pertanto il rigetto del ricorso.

DIRITTO

In via preliminare, al fine di delimitare l'oggetto del ricorso, si osserva che nell'atto introduttivo il ricorrente chiede: i) di essere reintegrato nell'utilizzo del conto; ii) il rimborso delle operazioni disconosciute; iii) che sia data esecuzione agli "impegni di pagamento attualmente bloccati"; iv) che sia

confermata la cancellazione del prestito; v) il risarcimento del danno materiale e morale. Nelle repliche, in aggiunta a quanto sopra, chiede: vi) l'estratto conto dettagliato dei mesi di giugno, luglio, agosto, settembre, ottobre 2025; vii) la messa a disposizione delle registrazioni telefoniche relative ai contatti avuti con il servizio cliente nel periodo di riferimento. Si rileva, preliminarmente, che le domande di cui ai punti vi) e vii) sono proposte per la prima volta con le repliche e pertanto, secondo l'orientamento dell'Arbitro devono considerarsi inammissibili. Passando al merito del ricorso, si osserva che quanto alla domanda di sblocco del conto, la banca dichiara di aver ripristinato la completa operatività del rapporto in data 5 settembre 2025. L'intermediario dichiara e documenta inoltre di aver attivato le procedure per l'estinzione del prestito di 35.000 euro stornando gli addebiti medio tempore effettuati. Il Collegio dichiara, dunque, cessata la materia del contendere con riferimento alla richiesta di sblocco del conto del ricorrente e alla domanda di estinzione del prestito acceso dai frodatori. Residuano, pertanto, le domande di rimborso delle operazioni e la domanda risarcitoria conseguente all'asserito illegittimo protrarsi del blocco del conto. La controversia ha ad oggetto due bonifici istantanei effettuati il 28 giugno 2025 e 29 giugno 2025, rispettivamente di euro 1.900,00 e 1.925,00. Le operazioni contestate sono state effettuate sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, così 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 (c.d. PSD 2). Parte ricorrente non fornisce particolari indicazioni in merito alle modalità della frode. Sostiene di aver semplicemente riscontrato l'addebito dei due bonifici disconosciuti e afferma di aver ricevuto, prima delle operazioni, dei messaggi di posta elettronica, presumibilmente di phishing, che non allega. Sostiene in ogni caso di averli classificati come "spam" e di non aver mai condiviso con terzi credenziali o l'uso del dispositivo di pagamento. Circa l'autenticazione delle operazioni disconosciute, il sistema descritto dall'intermediario è conforme a SCA, e così l'operazione controversa (n. 2 operazioni fraudolente) risulta effettuata attraverso i passaggi previsti da questo sistema, senza anomalie. Trattasi di un sistema che procede solo se vengono inserite correttamente le credenziali statiche e dinamiche. Il ricorrente nega di averle fornite a terzi, ma né in sede di querela, né nel ricorso offre elementi idonei a contestualizzare l'evento truffaldino, che renderebbe possibile una ricostruzione alternativa rispetto all'ipotesi di una sua comunicazione delle credenziali ai truffatori. Posto che le regole che impongono agli operatori stringenti requisiti di sicurezza sull'autenticazione e sull'autorizzazione dei pagamenti, come risulta essere quello adottato dall'intermediario resistente (anche) per le disposizioni qui contestate, hanno la funzione di offrire la massima sicurezza possibile per le operazioni di pagamento, è evidentemente onere di chi allega un'anomalia nel funzionamento provarla. Tuttavia, in assenza di elementi idonei a contestualizzare l'evento truffaldino, questo Collegio, secondo il proprio consolidato orientamento (da cui ritiene di non potersi discostare) ritiene di dover respingere la richiesta restitutoria del ricorrente, desumendone la colpa grave (così già con la decisione n. 23474/2021, per cui *«[l]'assoluta carenza di allegazione da parte del cliente rende eccessivamente generica la rappresentazione del fatto costitutivo della pretesa restitutoria, che legittima la veridicità dell'ipotesi dell'utilizzo dello strumento di pagamento imputabile per colpa grave al titolare»)".* Residuano tre ulteriori doglianze sollevate dal ricorrente. Parte ricorrente contesta, in primo luogo, alla banca di non aver consentito, di fatto, il tempestivo blocco del conto. Premesso che non sono versate in atti le condizioni contrattuali, la banca precisa che *"è possibile contattare il Servizio Clienti anche tramite chat, avviando la conversazione direttamente dall'Area Riservata del sito [dell'intermediario], per segnalare una sospetta frode, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 22:00 ed il sabato dalle 9:00 alle 18:00".* Ciò posto, stando alla corrispondenza prodotta in atti, non essendo attivi canali di comunicazione alternativi, il ricorrente parrebbe aver inviato alla banca due pec con le quali segnalava il primo bonifico fraudolento, rispettivamente alle 00.44 e 01.14 del 29 giugno 2025. In considerazione del presidio apprestato, il Collegio, viste le limitazioni orarie al servizio apposte dalla banca, accerta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario per non aver predisposto sistemi che consentano sempre all'utente di comunicare il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato di strumenti di pagamento e

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

impediscano qualsiasi loro utilizzo successivo. Quanto all'ulteriore doglianza sollevata, parte ricorrente contesta altresì alla banca di aver bloccato in maniera immotivata e prolungata il conto. La banca precisa e documenta che il blocco è stato apposto il 30 giugno 2025 e rimosso il 5 settembre 2025. Con missiva del 15 luglio 2025 l'intermediario ha informato il cliente che *"Tale procedura [di blocco] è specificamente prevista dalla Banca in caso di frodi e/o tentate frodi subite dai Clienti e dei rilevati eventuali accessi alla Area Riservata del Clienti compiuti da terzi. La Banca, in linea generale, procede a sbloccare il rapporto del Cliente allorquando lo stesso riconosce gli accessi e le operazioni rilevate. Laddove, invece, ciò non accade, la Banca mantiene il blocco di operatività sul Conto Corrente e procede, altresì, in caso sussistano i presupposti, a congelare temporaneamente la posizione del Cliente in caso di frode e/o tentata frode segnalata".* Ferma l'assenza in atti del contratto, la resistente afferma di non aver rimosso il blocco in quanto il ricorrente, benché destinatario di specifica richiesta al riguardo, non avrebbe mai chiaramente individuato le operazioni disconosciute, effettuando l'upload del corrispondente modulo di disconoscimento sul portale. La richiesta sarebbe stata formulata sul portale sin dal 4 luglio 2025 e tramite pec del 15 luglio 2025. La banca precisa, inoltre, che la restrizione apposta al conto impediva di effettuare operazioni in uscita, ma non di effettuare l'accesso all'home banking. Il lasso di tempo trascorso per lo sblocco, tuttavia, non appare giustificato ed il Collegio accerta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario per aver sbloccato il conto tardivamente e, per l'effetto, dispone che l'intermediario medesimo corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro 200,00 a titolo di risarcimento del danno liquidato in via equitativa. Infine, con riferimento alla richiesta di risarcimento del danno materiale e morale, parte ricorrente non fornisce documentazione a supporto della propria domanda risarcitoria. Secondo l'orientamento consolidato nella giurisprudenza dell'Arbitro, ai fini dell'accoglimento di una domanda risarcitoria occorre che il ricorrente fornisca prova dell'esistenza e consistenza del pregiudizio patito. Prova che, nel caso di specie, difetta. La domanda pertanto non può esser accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara cessata la materia del contendere con riferimento alla richiesta di sblocco del conto del ricorrente e alla domanda di estinzione del prestito acceso dai frodatori.

Accerta l'illegittimità del comportamento dell'intermediario per non aver predisposto sistemi che consentano sempre all'utente di comunicare il furto, l'appropriazione indebita o l'uso non autorizzato di strumenti di pagamento e impediscano qualsiasi loro utilizzo successivo.

Accerta altresì l'illegittimità del comportamento dell'intermediario per aver sbloccato il conto tardivamente e, per l'effetto, dispone che l'intermediario medesimo corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro 200,00 a titolo di risarcimento del danno liquidato in via equitativa.

Respinge nel resto.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE