

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) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA GENOVESE

Seduta del 03/02/2026

FATTO

Insoddisfatta dell'interlocuzione con l'intermediario nella fase del reclamo, con ricorso n. 1924111 del 07.10.2025, la parte ricorrente si rivolge all'Arbitro al quale chiede di disporre il rimborso della somma di Euro 12.042,00, corrispondente all'importo di n. 2 operazioni di pagamento mediante bonifico fraudolentemente eseguite, oltre alla refusione delle spese legali quantificate in Euro 500,00, oltre IVA e CPA. A sostegno delle pretese, deduce che: (i) in data 20.02.2025 riceveva un SMS apparentemente proveniente dall'intermediario resistente, con il quale veniva invitata a contattare un numero di telefono per effettuare "verifiche di sicurezza"; (ii) chiamava detto il numero e rispondeva un uomo che si presentava come dipendente dell'intermediario resistente; (iii) l'interlocutore la convinceva a scaricare un'applicazione asseritamente utile per garantire la sicurezza del proprio conto corrente; (iv) successivamente, riceveva un altro SMS il quale la avvisava che era in corso la manutenzione dell'home banking, invitandola, al contempo, a riprovare l'accesso alle ore 12:00 del giorno seguente; (v) constatava che l'home banking era effettivamente inutilizzabile; (vi) riscontrava l'esecuzione, in data 20.02.2025, di n. 2 bonifici in uscita dal proprio conto corrente, di importo pari a Euro 5.991,00 ed Euro 6.051,00, non autorizzati; (vii) bloccava immediatamente il conto e la carta collegata, oltre a sporgere

denuncia; (viii) non aveva ricevuto alcuna chiamata o richiesta di conferma mediante codice OTP per l'esecuzione dei due bonifici; (ix) ha presentato reclamo all'intermediario in data 08.07.2025, sollecitandone un riscontro in data 02.09.2025, senza ricevere risposta.

Costituitosi, l'intermediario chiede all'Arbitro di rigettare il ricorso perché infondato, sul rilievo che: a) la condotta tenuta dalla parte ricorrente è connotata da colpa grave, dal momento che la stessa ha dato seguito a comunicazioni con evidenti profili di anomalia e ha installato un'App malevola sul proprio telefono, così consentendo la consumazione di una truffa che deve considerarsi oggi giorno nota; b) realizza, a favore della propria clientela, campagne informative in tema di truffe come quella subita dal ricorrente; c) le operazioni risultano correttamente autenticate, registrate e contabilizzate; d) ha inviato SMS e notifiche push relative alle operazioni contestate; e) ha tentato il richiamo delle somme oggetto di frode, con esito negativo; f) dalla disamina della movimentazione storica del conto corrente del ricorrente risultano eseguiti, nel corso degli anni, bonifici anche per somme maggiori di quelle oggetto di frode; g) la richiesta di rifusione delle spese legali non può essere accolta poiché l'assistenza tecnica professionale non è obbligatoria per la presentazione dei ricorsi all'ABF; h) ha inviato al ricorrente le lettere di riscontro al reclamo, rispettivamente con PEC del 25.06.2025 e del 23.07.2025, con le quali sono stati forniti tutti gli opportuni chiarimenti.

DIRITTO

Le operazioni contestate sono state eseguite sotto il vigore del d.lgs. 27.01.2010, 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.

La presente controversia ha ad oggetto la richiesta di rimborso della somma di Euro 12.042,00, comprensiva delle relative commissioni, corrispondente all'importo di n. 2 operazioni di pagamento mediante bonifico, effettuate in data 20.02.2025, così sintetizzate:

DATA GG/MM/AA	ORA	TIPOLOGIA	IMPORTO
20.02.2025	17:31	Bonifico	Euro 5.990,00 + Euro 1,00 commissioni
20.02.2025	17:35	Bonifico	Euro 6.050,00 + Euro 1,00 commissioni

Parte ricorrente riferisce di aver effettuato il blocco del conto e della carta collegata successivamente all'esecuzione dei bonifici contestati.

Per quanto riguarda l'autenticazione delle operazioni, le evidenze informatiche dimostrano l'utilizzo del dispositivo del ricorrente in tutto il processo che ha portato alla realizzazione della transazione contestata, eseguita tramite App installata sul suo *device*. In particolare, dalle allegazioni della parte resistente, comprovate dalle tracciate informatiche in atti (Log), si osserva che: i) per quanto concerne l'accesso all'App, il ricorrente si è autenticato mediante l'utilizzo del codice "Id Utente" e l'inserimento del codice PIN (elemento della conoscenza), seguito dall'utilizzo del codice OTP, generato nell'App della banca installata sul proprio *device* (elemento del possesso); ii) immediatamente dopo l'accesso in App, la parte ricorrente ha disposto ed eseguito direttamente le operazioni di pagamento contestate. Anche in questo caso attraverso l'autenticazione forte a due fattori (SCA), mediante l'inserimento del codice PIN (elemento della conoscenza) e successivo utilizzo del codice OTP generato in App (elemento del possesso).

Per quanto osservato, è possibile affermare che l'intermediario ha assolto al proprio onere di dimostrare che le operazioni contestate sono state correttamente autenticate, eseguite e contabilizzate, ex art. 10, comma 1, D.lgs. 11/2010.

È ora opportuno scrutinare la condotta serbata dalle parti in occasione dei fatti che conducevano al compimento delle operazioni contestate perché - come sancito dal Collegio di Coordinamento, con la decisione n. 22745/19 - *"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 interpretato 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"*.

Sul punto, in base a quanto emerge dal ricorso, in data 20.02.2025, alle 15:47, la parte ricorrente riceveva un SMS civetta apparentemente proveniente dall'intermediario resistente, con il quale veniva invitata a contattare un numero di telefono per effettuare presunte *"verifiche di sicurezza"*. Chiamava, quindi, l'utenza telefonica indicata nel messaggio e le rispondeva una persona presentatasi come dipendente della banca. Fidandosi dell'interlocutore, seguiva le sue indicazioni e scaricava un'applicazione presentata come necessaria dal truffatore per garantire la sicurezza del conto corrente. Successivamente, alle ore 17:40 del medesimo giorno, riceveva un altro SMS con il quale veniva avvisata che il servizio di home banking era inutilizzabile poiché era in corso un'attività di manutenzione. Veniva, quindi, invitata a tentare l'accesso il giorno seguente, alle ore 12:00. Constatando effettivamente che l'home banking era inutilizzabile, accedeva il giorno successivo e, in tale occasione, si accorgeva che terzi ignoti avevano eseguito, in data 20.02.2025, i due bonifici sconosciuti, per l'importo complessivo di Euro 12.042,00.

Tanto premesso, il Collegio rileva che il ricorrente, a fronte della prova fornita dall'intermediario circa l'avvenuta autenticazione SCA dei pagamenti contestati, non ha allegato e dimostrato i fatti che hanno fatto da sfondo alla dedotta frode che sarebbe avvenuta con la tecnica del c.d. *spoofing*. Infatti, si è limitato a disconoscere le operazioni di pagamento, a riferire di avere ricevuto un SMS civetta apparentemente proveniente dalla parte resistente e di avere scaricato un'applicazione che, a detta dello stesso, conteneva un *malware*. Tuttavia, non ha documentato e prodotto in atti, in violazione del principio dell'onere della prova ex art. 2697 c.c., alcuna evidenza dell'SMS civetta, della chiamata effettuata al truffatore, dell'App scaricata sul proprio dispositivo, né altro da cui desumere la natura sospetta delle transazioni contestate. Quanto precede, permette di formulare un sicuro giudizio di colpa grave a carico della parte ricorrente (cfr. Collegio di Bologna, decisione n. 9593/24).

Non si rinviene, invece, alcun elemento dal quale inferire una qualche colpa in capo all'intermediario, anche tenuto conto che: (1) l'operazione contestata non integra alcun parametro di cui all'art. 8, rubricato "*Rischio di frode*", del D.M. 112/2007, recante il "*Regolamento di attuazione della legge 17 agosto 2005, n. 166, recante «Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento»*"; (2) la parte resistente ha inviato al ricorrente gli SMS *alert* e le notifiche *push* dei bonifici contestati, di cui è stata prodotta evidenza; (3) ha tentato il *recall*, senza ottenere un riscontro positivo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE