

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. 1459162 del 18.07.2025, la parte ricorrente si rivolge all'Arbitro al quale chiede di disporre il rimborso della somma di Euro 22.645,09, corrispondente all'importo di ritenute numerose operazioni di pagamento fraudolentemente eseguite online, oltre ad interessi e rivalutazione a far data dal loro compimento fino al soddisfo. A sostegno delle pretese deduce che: (i) è titolare di tre carte di credito emesse dall'intermediario (nn. *** 6764, *** 5091, ***4322) tutte collegate al conto corrente n. ***8965 acceso presso quest'ultimo in data 27.02.2024; (ii) dopo aver effettuato un controllo sul proprio conto, rilevava l'esecuzione di diverse operazioni fraudolente disposte con le carte ***6764 e ***5091, dal 19.01.2023 al 04.03.2024, per complessivi Euro 12.599,56; (iii) sporgeva denuncia in data 15.03.2024 e disconosceva formalmente queste operazioni il successivo 19.3.2024 (pratica n. ***927); (iv) l'intermediario si attivava e riusciva a recuperare l'importo di Euro 1.826,18; (v) successivamente, in data 16.07.2024, si avvedeva dell'esistenza di ulteriori operazioni di pagamento non autorizzate, effettuate tra il 22.05.2024 ed il 09.07.2024 con la carta ***4322 (fornita in sostituzione della ***5091), per un importo complessivo di Euro 10.323,95; (vi) presentava, quindi, un'altra denuncia in data 22.07.2024 e formalizzava il disconoscimento di tali pagamenti il giorno 31.07.2024 (pratica n. ***654);

(vii) con riferimento al secondo disconoscimento, l'intermediario riusciva a recuperare la somma di Euro 650,80, che le veniva riaccreditava; (viii) quanto alle somme residue, con missiva del 02.11.2024 l'intermediario resistente le comunicava di non doverle restituire altro in relazione alla pratica n. ***927 (perdita non rimborsata di Euro 10.773,38). Con la medesima comunicazione rappresentava, altresì, che la pratica n. ***654, relativa alla perdita della somma di Euro 9.673,15, era ancora in corso di valutazione; (ix) già nel mese di novembre 2022 aveva sporto denuncia per tre operazioni non autorizzate effettuate con un'altra carta precedentemente in uso, poi sostituita con la n. ***6764, senza però domandare il rimborso alla banca, attesa la ridotta entità del danno subito in quell'occasione; (x) la sostituzione delle carte da parte dell'intermediario non ha risolto il problema della carenza nei sistemi di sicurezza dell'intermediario; (xi) non sono mai pervenuti avvisi di *alert* relativi alle operazioni contestate; (xii) la banca resistente non ha indicato le modalità di recupero né identificato i riferimenti dei pagamenti recuperati dai beneficiari, e nemmeno la ragione del mancato rimborso delle ulteriori transazioni; (xiii) la banca non ha distinto le operazioni avvenute con chip da quelle disposte online; (xiv) non ha mai ceduto le carte a terzi né ha mai comunicato i relativi codici segreti; (xv) non ha mai attivato il servizio *cardless*, né ha mai avuto rapporti con i beneficiari delle transazioni disconosciute; (xvi) non ha mai ricevuto o risposto a SMS o a mail truffaldine, né ha interagito con terzi truffatori; (xvii) le operazioni di pagamento contestate sono palesemente anomale rispetto alla normale operatività del conto corrente, per importo, modalità, numerosità di eventi in ristretti lassi temporali e per i soggetti beneficiari. Nonostante ciò, l'intermediario non ha bloccato né comunque impedito la loro esecuzione; (xviii) l'ultima missiva di reclamo del 14.05.2025 è rimasta priva di riscontro; (xix) ha diritto al rimborso della complessiva somma di Euro 22.645,09, o di somma ritenuta di giustizia, sia a titolo di responsabilità contrattuale che extracontrattuale per esercizio di attività pericolose ex art. 2050 c.c., nonché di ogni onere collegato; il tutto maggiorato di interessi e rivalutazione monetaria dalla data delle singole operazioni sino al soddisfo. (xx) Il ricorrente chiede, infine, che l'Arbitro disponga l'ordine di esibizione dei documenti, già chiesti alla banca in sede di reclamo con missiva del 16.09.2024, ma mai ricevuti.

Costituitosi, l'intermediario chiede all'Arbitro di rigettare il ricorso perché infondato, sul rilievo che: a) il ricorrente è titolare del conto corrente n. ***8965, abilitato al servizio di Internet banking, e delle tre carte collegate al medesimo rapporto ed identificate con i nn. ***6764, ***5091, ***4322; b) la pratica di disconoscimento n. ***927 riguarda n. 331 operazioni eseguite dal 19.02.2023 al 4.03.2024 con le carte n. ***6764 e n. ***5091, per l'importo complessivo di Euro 12.599,56. La pratica n. ***654 interessa n. 103 operazioni disposte dal 22.05.2024 al 9.07.2024 con la carta n. ***4322, per l'importo complessivo di Euro 10.323,95; c) ricevuta la segnalazione di disconoscimento delle operazioni, tramite i circuiti internazionali ha tentato il recupero delle somme. Relativamente alla pratica n. ***927 è stato recuperato l'importo di Euro 1.826,18, mentre relativamente alla pratica n. ***654 è stata conseguita la somma di Euro 650,88. Quindi l'importo complessivo delle operazioni disconosciute e non recuperate è pari ad Euro 20.446,45; d) il ricorrente non fornisce elementi utili alla ricostruzione di quanto accaduto, né indica le circostanze che hanno fatto da sfondo all'asserita frode; e) la parte ricorrente omette, inoltre, di indicare dettagli in ordine all'attività svolta sul proprio account di home banking nel lungo periodo di tempo in cui sono state poste in essere le transazioni contestate; né come abbia potuto individuarle a posteriori e distinguerle dalle operazioni genuine che sono state realizzate nel medesimo

lasso temporale; f) le verifiche svolte sulle tracciature informatiche hanno confermato che le transazioni sono imputabili esclusivamente al cliente e sono state effettuate con le carte allo stesso intestate, su siti di e-commerce; g) alcune operazioni sono state autorizzate tramite OTP ottenuta mediante notifica push sul device in uso abituale al ricorrente, previo inserimento del PIN; altre mediante utilizzo delle credenziali registrate preventivamente sul suo account del sito utilizzato per l'acquisto. In ogni caso, tutti i movimenti contestati sono stati correttamente autenticati, registrati e contabilizzati senza anomalie; h) dal mese di agosto 2024, fino al mese di luglio 2025, sono state effettuate operazioni di pagamento verso gli stessi *merchant* beneficiari delle transazioni disconosciute mediante una carta prepagata (n. ***5968) intestata ad un diverso soggetto, ma ricaricata dal ricorrente con addebito sul proprio conto corrente. Tale circostanza induce a ritenere che anche i movimenti in contestazione possano essere stati disposti da persone che avevano accesso ai dati riservati delle carte di cui è vertenza; i) ha approntato campagne informative volte a rendere edotta la clientela circa gli accorgimenti da adottare per evitare di incorrere in frodi informatiche come quella consumatasi ai danni del ricorrente; l) la colpa grave del ricorrente è desumibile da indizi gravi, precisi e concordanti, quali la mancanza di qualsivoglia riferimento alle circostanze che hanno portato alla realizzazione delle transazioni contestate, il fatto che le medesime siano avvenute con utilizzo delle credenziali in uso al cliente e con il *device* al medesimo riferibile. A ciò si aggiunge che le operazioni contestate sono state disposte lungo un arco temporale particolarmente ampio, di oltre un anno, in alternanza con operazioni genuine e senza che il ricorrente abbia denunciato la perdita di possesso delle carte di pagamento; m) il ricorrente, infine, ha denunciato le dedotte transazioni illecite con ritardo, nonostante il regolare invio degli estratti conto negli anni 2023 e 2024, prodotti dal ricorrente stesso, ed ignorando diverse notifiche push ed SMS alert relativi ai movimenti in parola.

In sede di repliche, la parte ricorrente ha dedotto: (i) in primo luogo, che l'intermediario ha omesso di provare la colpa grave del cliente e di avere curato il profilo dell'autenticazione forte di ogni singola operazione contestata. Le allegazioni fornite sul punto devono dirsi parziali e incomplete, talvolta illeggibili; (ii) la frequenza e la numerosità delle transazioni disconosciute in un breve lasso temporale evidenzia la grave anomalia delle stesse e l'esistenza di lacune nel sistema di controllo adottato dalla banca, che avrebbe dovuto segnalare e bloccare la frode in atto; (iii) la pluralità di accessi a distanza in pochissimi istanti induce a ritenere che si siano verificate ipotesi di *aliasyng*, che consistono nell'operatività contemporanea sul conto di più *device* e *token*; (iv) la banca non ha dimostrato i processi SCA di registrazione dell'utenza e del *device*, dell'App o del *token* su cui sono giunte le notifiche push; (v) gli obblighi di tutela della banca non si sostanziano nei doveri di informativa preventiva, ma di necessario approntamento di presidi (SCA e blocco operazioni oltre soglia di anomalia) che evitino in concreto la realizzazione del danno in capo ai clienti.

Con le controrepliche, la parte resistente, nel ribadire quanto precedentemente affermato, aggiunge che: a) la documentazione offerta in comunicazione è certamente rilevante ai fini della prova della SCA delle transazioni disconosciute; b) il recupero delle somme è avvenuto sui circuiti internazionali, ma non è possibile risalire alle specifiche transazioni cui si riferisce il ricorrente; c) la parte ricorrente non ha allegato elementi utili a circostanziare la truffa subita. Si è limitata, infatti, al mero disconoscimento di un

numero elevato di operazioni, eseguite online in un arco di tempo di oltre un anno, in alternanza a transazioni non contestate; d) il disconoscimento è tardivo e tale circostanza è sintomatica del mancato controllo del conto corrente da parte del ricorrente, protrattosi per mesi; e) sussistono molteplici indici di colpa grave, desumibili anche dal fatto che il ricorrente ha ignorato le notifiche push e i messaggi relativi alle operazioni poi disconosciute; f) transazioni di analogo tenore e verso i medesimi merchant sono state disposte dal mese di agosto 2024 fino al luglio 2025, mediante una carta di credito prepagata intestata a soggetto diverso dal ricorrente, ma che veniva ricaricata dal conto corrente di quest'ultimo.

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.

Alla luce di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, risulta che il ricorrente contesta n. 434 operazioni di pagamento per complessivi Euro 22.923,51; la richiesta di accertamento del diritto al rimborso va limitata alla minor somma di Euro 20.446,53, così risultante per effetto del rimborso frattanto ricevuto dal ricorrente.

Per quanto riguarda l'autenticazione delle operazioni di pagamento disconosciute, preliminarmente la banca riferisce che sono state disposte ed eseguite senza alcuna anomalia attraverso l'autenticazione multifattoriale SCA. Le tracciate informatiche dimostrano l'utilizzo del *device* (438***44) in possesso del ricorrente in tutte le fasi che hanno portato all'esecuzione dei pagamenti, sia quelli genuini non disconosciuti sia quelli contestati. Più in particolare, dalle allegazioni della parte resistente, comprovate dai Log informatici versati in atti e dal riscontro alla pratica di disconoscimento n.***927, risulta che: a) numerose operazioni di pagamento sono state autorizzate tramite OTP generato a seguito di notifica push nell'App della banca installata sul dispositivo mobile utilizzato dal ricorrente (elemento del possesso), previo inserimento del codice PIN (elemento della conoscenza); b) altre operazioni di pagamento sono state eseguite dal ricorrente mediante uso di credenziali preventivamente registrate mediante sistema multifattoriale sull'account del sito utilizzato per l'acquisto. Altro non può dirsi, non avendo la parte ricorrente, in violazione dell'onere della prova sulla stessa gravante, prodotto in atti tutti gli estratti conto relativi alle operazioni contestate, che avrebbero permesso anche di risalire all'orario di esecuzione delle stesse.

Per quanto osservato, e nei limiti di quanto visto, è possibile affermare che la parte resistente ha assolto al proprio onere di dimostrare che le operazioni, gli accessi all'home banking e l'esecuzione dei bonifici sono stati autenticati, correttamente registrati e contabilizzati 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 di pagamento 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, si osserva che, in base a quanto consta dalle denunce presentate in data 15.03.2024 e 22.07.2024 e dal ricorso, la parte ricorrente: a) in data 27.02.2024 si recava presso una filiale dell’intermediario per eseguire un bonifico. Tale operazione, tuttavia, non poteva essere effettuata in quanto il saldo sul conto corrente non era sufficiente a coprire l’importo richiesto; b) pertanto, chiedeva all’operatore bancario una stampa degli ultimi movimenti e si accorgeva che terzi ignoti avevano effettuato, dall’inizio dell’anno, varie operazioni di pagamento non autorizzate, utilizzando la propria carta di pagamento n. *** 5091; c) chiedeva, quindi, all’operatore di fornire la lista movimenti dell’anno 2023 e si accorgeva che, durante tutto l’anno, erano state eseguite da terzi ignoti numerosi altri pagamenti, questa volta mediante la carta n. *** 6764; d) l’importo complessivo delle operazioni di pagamento contestate realizzate tra il 29.01.2023 e il 04.03.2024 è pari a Euro 12.599,56; e) inoltre, il 16.07.2024, si accorgeva che sul conto corrente al quale è collegata anche l’altra carta di pagamento n. ***4322 erano state eseguite n. 95 operazioni fraudolente pari all’importo di Euro 10.323,95, a favore del medesimo sito Se*** LLC; f) non si è mai accorta dell’esecuzione dei pagamenti fraudolenti; g) non ha mai ceduto le carte a terzi né ha mai comunicato i relativi codici segreti. Non ha mai attivato il servizio *cardless*, né avuto rapporti con i beneficiari delle transazioni disconosciute.

A dimostrazione della frode, il ricorrente ha offerto in comunicazione gli estratti del conto corrente, in maniera però incompleta e quindi insufficiente a ricostruire nel dettaglio tutte le numerose operazioni disconosciute (n. 434). Gli estratti conto non risultano completi in relazione ad alcuni periodi in cui sono stati eseguiti i pagamenti contestati.

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): i fatti dai quali desumere, ancorché in via presuntiva, la consumazione di una frode ai suoi danni; ii) le modalità con le quali la stessa si sarebbe verificata; iii) non ha distinto le operazioni ritenute fraudolente da quelle genuine nel frattempo realizzate.

In sintesi, la parte ricorrente si è, quindi, limitata a porre in essere un generico disconoscimento delle operazioni di pagamento, limitandosi in sostanza a dichiarare di avere sempre tenuto con sé le carte di pagamento e di non avere mai comunicato a terzi le proprie credenziali di sicurezza.

Quanto precede permette di formulare un giudizio di colpa grave a carico della parte ricorrente (cfr. Collegio di Bologna, decisione n. 9593/24), anche considerato che dalla documentazione in atti è

emerso che, dopo il disconoscimento, sono continuate alcune operazioni di pagamento verso gli stessi esercenti mediante utilizzazione di una ulteriore carta di pagamento riferibile sì ad una terza parte, ma alimentata con fondi accreditati proprio del ricorrente.

Va inoltre posto in rilievo che le operazioni disconosciute sono state effettuate in un arco temporale ampio, in alternanza con operazioni genuine, sono state tardivamente rilevate e contestate dal ricorrente, nonostante l'invio alla sua attenzione sia degli estratti conto del 2023 e del 2024, in parte poi prodotti in atti, sia di SMS alert e notifiche push relativi ai movimenti in questione. Infatti, la prima pratica di disconoscimento n. ***927, riferita all'asserito utilizzo fraudolento delle carte n. *** 6764 e n. *** 5091, risulta datata 19.03.2024. Il lasso temporale di esecuzione dei pagamenti con la stessa contestati è compreso tra il 19.02.2023 e il 04.03.2024.

È quindi ulteriormente confermata la condizione di colpa grave a carico della parte ricorrente, per avere omesso, per tanto tempo, di controllare le operazioni riferibili ai propri strumenti di pagamento.

Non si rinviene, invece, alcun elemento che consenta di ravvisare una qualche colpa in capo all'intermediario, anche tenuto conto che la banca ha dimostrato, come visto, di aver inviato al ricorrente SMS alert e notifiche *push* delle operazioni disconosciute, ed ha anche provato di avere attivato le procedure volte al recupero delle somme delle operazioni contestate, talvolta con esito positivo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE