Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) PERLINGIERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNI PERLINGIERI

Seduta del 24/02/2026

FATTO

Con il ricorso del 27 ottobre 2025, il ricorrente, titolare di una ditta agricola, chiede il rimborso di € 10.920,00 addebitati sul proprio conto corrente per effetto di sei bonifici istantanei non autorizzati. In particolare, riferisce che i sei bonifici erano eseguiti verso soggetti sconosciuti, negli orari notturni compresi tra le 20:08 del 29 giugno 2025 e le 02:18 dell'1 luglio 2025, ma non erano mai stati autorizzati né disposti. Gli orari di esecuzione erano anomali, tali da impedire un immediato blocco. Lo *smartphone* associato all'*home banking* era custodito con cura, utilizzato quasi esclusivamente per operazioni bancarie, spento durante la notte e riposto in un cassetto. Secondo la ricostruzione dell'istante, la truffa sarebbe riconducibile esclusivamente a gravi vulnerabilità dei sistemi antifrode della banca, che non avrebbero impedito operazioni abusive.
Ciò premesso, il ricorrente chiede al Collegio di ottenere il rimborso dell'importo complessivo fraudolentemente sottratto, oltre interessi, rivalutazione e spese legali.
Con controdeduzioni del 13 novembre 2026, si costituisce l'intermediario convenuto, per precisare che tutte le operazioni risultano autenticate tramite Strong Customer Authentication, i bonifici erano eseguiti dal dispositivo mobile registrato del cliente, le notifiche *push* venivano regolarmente inviate e autorizzate, e non risultano malfunzionamenti del sistema. Pertanto, contesta la versione del ricorrente, rilevando l'assenza di dettagli sulle modalità della presunta frode, un narrato contraddittorio e la mancata indicazione di eventuali sospetti di *phishing*. Evidenzia che, essendo i bonifici autorizzati tramite il *device* personale, le operazioni sono state effettuate personalmente dal cliente, salvo reputare che si sia verificata una truffa tramite raggiro informatico. Il cliente non avrebbe adempiuto agli obblighi

contrattuali, tra i quali tutela e segretezza delle credenziali, uso di una stazione di lavoro sicura, comunicazione tempestiva di anomalie.
Pertanto, nel far presente che la banca ha fornito al cliente informazioni sull'uso degli strumenti di pagamento e ha messo a disposizione canali per il blocco dello strumento, nonché l'invio costante di sms *alert* e campagne di *awareness*, il convenuto chiede al Collegio di dichiarare in via preliminare il ricorso irricevibile per difetto del presupposto soggettivo, e, nel merito, di accertare il difetto di legittimazione passiva e rigettare il ricorso per infondatezza.
Il ricorrente deposita memorie di replica del 21 novembre 2025, contestando la valenza probatoria della documentazione riportata dalla controparte e insiste con la domanda originaria.
La banca replica alle contestazioni del ricorrente, affermando la piena idoneità dei *log* a provare che le operazioni contestate sono state autorizzate tramite il dispositivo abilitato del ricorrente. In particolare, nel sistema utilizzato dall'intermediario, le notifiche *push* non rappresentano lo strumento attraverso cui vengono autorizzate le operazioni di bonifico, ma servono solo a notificare accessi e pagamenti con carte; quando l'app SCA è attiva, non vengono inviati OTP via SMS ma OTP in App; il foglio OTP SCA conferma che il dispositivo del ricorrente è l'unico strumento SCA registrato; il foglio 'messaggi' non contiene OTP perché non è destinato a contenerli, essendo riservato ai messaggi informativi. La banca ha svolto verifiche aggiuntive sull'indirizzo IP e geolocalizzazione, verificando che tutte le operazioni contestate provengono dallo stesso indirizzo IP intestato al medesimo *provider* con sede locale e ciò conferma che le operazioni sono state effettuate nella stessa area geografica del ricorrente. Il cliente afferma che il telefono era spento, ma i *log* dimostrano accessi e inserimenti di pin in corrispondenza delle operazioni contestate. Un telefono spento non può generare pin, accessi o SCA.
La banca ribadisce che il sistema ha funzionato correttamente e tutte le operazioni sono riconducibili al ricorrente, chiedendo il totale rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia ha a oggetto l'accertamento della illegittimità della condotta della banca convenuta in relazione ad alcune operazioni contestate. Si tratta di sei bonifici istantanei per complessivi € 10.920,00, eseguiti tramite *internet banking* nell'arco di oltre 24 ore, tra le 20:08 del 29 giugno 2025 e le 02:18 dell'1 luglio 2025.
In via preliminare, occorre pronunciarsi sull'eccezione di inammissibilità sollevata dalla convenuta per difetto del presupposto soggettivo di cui all'art. 128 *bis* t.u.b., senza null'altro specificare.
Non è chiara quale sia la doglianza, né si può riscontrare carenza di legittimazione attiva in capo al ricorrente, tenuto conto della definizione di '*cliente*' presente nelle Disposizioni sul funzionamento dell'Arbitro Bancario Finanziario, che fa riferimento al «*soggetto che ha o ha avuto un rapporto contrattuale o è entrato in relazione con un intermediario per la prestazione di servizi bancari e finanziari, ivi compresi i servizi di pagamento*». L'istante è titolare di conto corrente presso la banca convenuta, della quale è quindi cliente.
L'eccezione non può essere accolta.
Nel merito, il ricorrente dichiara di non aver mai disposto né autorizzato i pagamenti, di non aver potuto opporre un immediato blocco per via dell'orario notturno, e che lo *smartphone* associato all'*home banking* era custodito con cura, utilizzato quasi esclusivamente per operazioni bancarie, spento durante la notte e riposto in un cassetto. Secondo la ricostruzione dell'istante, alla base di tutto vi sarebbe una truffa riconducibile esclusivamente a gravi vulnerabilità dei sistemi antifrode della banca, inadeguate a impedire operazioni abusive. In sede di denuncia, presentata alle autorità in data 3 luglio 2025, afferma di aver appreso dell'esecuzione dei bonifici da lui non autorizzati in quanto un assegno tratto sul conto era risultato scoperto. Non aggiunge altri dettagli sulle modalità della truffa.
La banca descrive il sistema di autenticazione utilizzato, basato sull'utilizzo combinato dei fattori di

conoscenza (pin, password), possesso (*smartphone* del modello utilizzato dal cliente) e inerenza (*device* registrato), e fornisce prova dell'autenticazione producendo *log* informatici. Dalle schermate risulta che il 29 giugno 2025 erano effettuate 5 operazioni a distanza ravvicinata: la prima alle 20:08, la seconda alle 21:42, la terza alle 22:26, la quarta alle 23:21, la quinta alle 23:27. A queste si aggiungeva una sesta operazione, effettuata un giorno dopo, alle 02:18. Sono agli atti tutti i *log* relativi all'autorizzazione agli accessi tramite otp in app in prossimità delle operazioni disconosciute.
La banca produce evidenza anche dell'attivazione del *token*, in data 29 febbraio 2024, più di un anno prima delle operazioni disconosciute.
Circa l'accesso, nelle controdeduzioni si precisa che l'utente si è collegato, autenticandosi, all'*home banking* con le proprie credenziali tramite lo stesso *smartphone* già registrato (associato in data 29 febbraio 2024), con inserimento di *user* e *password*. Nella relazione tecnica allegata dall'intermediario viene poi precisato che negli accessi successivi alla prima configurazione l'utente si avvale sempre di un codice pin, per accedere alla stessa app in maniera veloce.
Dalle evidenze depositate, tuttavia, non è dato evincere con esattezza l'inserimento del codice pin (fattore di conoscenza) nella fase di accesso, ma il rispetto della SCA è desumibile nei *log* ove sono registrate le risposte alla richiesta di *login* provenienti dall'unico *device* autorizzato alla SCA e in possesso del cliente.
La banca dà prova anche delle notifiche *push* autorizzative dell'accesso («*Autorizzi l'accesso al sito* web*? Controlla i dati della richiesta. Ora e data 20:01 del 29 giugno 2025*») e di esecuzione bonifici («*Autorizzi il Bonifico effettuato dal sito* web*? Controlla che tutti i dati siano corretti…*»).
Circa le operazioni dispositive, l'intermediario precisa che le operazioni risultano autorizzate combinando due fattori di autenticazione indipendenti tra loro: il *device* sul quale è installata l'applicazione utilizzata come canale di SCA (possesso) e la conferma tramite pin (conoscenza). Non si può evincere con esattezza l'inserimento del pin (o altro fattore di conoscenza/inerenza), benché l'intermediario riferisca che dai *log* in atti risulterebbe che i bonifici venivano autorizzati personalmente dal ricorrente mediante *touch* biometrico (inserimento del pin) sul suo dispositivo mobile certificato, sottolineando la circostanza che nei *log* è registrata la risposta alla 'richiesta SCA' proveniente dall'unico device autorizzato in possesso del ricorrente.
Il ricorrente non riferisce di episodi di *phishing* o eventi similari. Inoltre, sottolinea che lo *smartphone* da cui risultano effettuate le operazioni, al tempo della loro esecuzione, era conservato spento in un cassetto. La resistente dimostra, tuttavia, che, essendo i 6 bonifici autorizzati tramite il *device* personale, le operazioni non potevano che essere effettuate personalmente dal cliente.
Non è configurabile un obbligo di monitoraggio delle operazioni in capo all'intermediario, il quale non può evitare che i propri clienti dispongano liberamente delle somme delle quali hanno disponibilità, sul presupposto che ogni operazione anomala sarebbe di per sé truffaldina (Collegio di Torino, decisione n. 1787 del 2025). L'ipotesi di un dovere di intervenire ogniqualvolta il proprio utente pagatore disponga uno o più bonifici di importo anormale confliggerebbe con l'obiettivo di garantire certezza e celerità dei pagamenti, anche nell'interesse dei consumatori stessi, e con il delicato bilanciamento normativo di riparto delle reciproche responsabilità, secondo le rispettive sfere di influenza (Tribunale di Milano, sentenza n. 1596 del 2023).
Tuttavia, nel caso, non risultano *alert* relativi all'esecuzione dei bonifici contestati che avrebbero potuto scongiurare, verosimilmente, il compimento dei bonifici successivi al primo (per complessivi € 8.920,00).
Infatti:
- il secondo bonifico è stato eseguito a 1 ora e 34 minuti dopo il primo;
- il terzo (€ 1.990) è stato eseguito 3 ore e 44 minuti dopo;
- il quarto (€ 1.980) è stato eseguito 4 ore e 55 minuti dopo;
- il sesto bonifico (€ 1.700) è stato eseguito più di 24 ore dopo.

Si ravvisano, in più, degli indici di anomalia.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

I Collegi hanno condiviso che possono essere valorizzati indici di frode ulteriori a quelli del d.m. n. 112 del 2007 in presenza di un'operatività anomala rispetto alle movimentazioni storiche del ricorrente (ad esempio numero, tipologia, importo, tempo di esecuzione e riconducibilità delle operazioni al medesimo beneficiario), ove vi sia un'evidenza delle stesse.
Nel caso in esame, si evidenzia che:
- 3 dei bonifici sono stati eseguiti nelle 24 ore verso lo stesso beneficiario (per complessivi € 5.990,99);
- i 6 bonifici sono stati compiuti tutti in orario notturno e hanno comportato lo svuotamento del conto;
- sebbene manchi agli atti un estratto conto riferito a un periodo temporale più esteso per verificare le movimentazioni storiche del ricorrente, dalla documentazione disponibile si evince che nel mese di giugno 2025 l'utente aveva disposto solo 2 operazioni di bonifico, ma di importi contenuti.

Deve dunque accertarsi la responsabilità della banca con riferimento alle operazioni successive alla prima, per inadempimento dei doveri di adottare adeguati presidi automatici di sicurezza, che consentano il blocco delle operazioni non in linea con una normale operatività.
Il ricorrente chiede anche che sia accertato il diritto al rimborso delle spese legali sostenute per il presente procedimento.
Di recente, il Collegio di Coordinamento (con delibera n. 4580 del 2025) ha affermato che il ricorrente può produrre ogni evidenza documentale da cui si possa evincere l'effettività, la funzionalità e la rilevanza della presenza del rappresentante nella gestione del procedimento. In tal senso, diversamente da quanto sostanzialmente sostenuto in precedenti decisioni, non è richiesto il deposito della parcella, della notula, oppure della fattura emessa dal professionista. La liquidazione può avvenire dunque in via equitativa secondo la complessità delle questioni giuridiche sostanziali o procedurali che costituiscono oggetto del ricorso, il valore della controversia, il grado di responsabilità dell'intermediario resistente, nonché la rilevanza della partecipazione di un difensore nella gestione del procedimento.
Nel caso, la complessità tecnica della lite e la peculiarità della procedura giustificano il riconoscimento del diritto al ristoro delle spese di assistenza professionale, che si ritiene adeguato calcolare in € 300,00.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla restituzione dell'importo di € 8.920,00; dispone altresì il ristoro delle spese per assistenza difensiva nella misura equitativamente determinata di € 300,00.
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