Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCIBETTA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) PLATANIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO PIRAINO

Seduta del 11/02/2026

FATTO

Il ricorrente chiede la restituzione della somma di € 7.707,53, corrispondente all'importo di n. 3 operazioni di pagamento eseguite fraudolentemente da terzi non autorizzati per mezzo dell'applicazione di internet banking. In particolare, il ricorrente riferisce che il giorno antecedente alla truffa, in data 30/06/2025, è stato contattato da un sedicente operatore dell'intermediario che gli ha proposto investimenti e l'attivazione di un fido. Secondo il ricorrente, tale telefonata era finalizzata a creare un clima di fiducia finalizzato al buon esito della truffa, perpetrata il 1°/07/2025. In tale data, il ricorrente avrebbe ricevuto una telefonata da un numero riconducibile all'intermediario (n. 02***789) durante la quale un'altra sedicente operatrice dell'intermediario lo informava di aver di aver notato dei movimenti sul suo conto corrente inerenti all'acquisto di bit-coin. Nel corso della chiamata il ricorrente avrebbe ricevuto un SMS col quale veniva informato del blocco del suo conto per motivi di sicurezza. A quel punto l'operatrice lo informava che per motivi di sicurezza avrebbe dovuto accedere al conto corrente del ricorrente per modificare le credenziali di accesso e tal fine gli avrebbe mandato un nuovo codice via SMS, che si è inserito nella chat genuina dell'intermediario; il ricorrente ha quindi provato ad accedere al proprio conto avvalendosi del nuovo codice ma, non riuscendo nell'intento, si rivolgeva al proprio interlocutore che, di riflesso, chiedeva quale codice avesse effettivamente inserito; il ricorrente comunicava pertanto il codice all'interlocutrice. Conclusa la telefonata, insospettito dall'accaduto, il ricorrente entrava nel proprio conto online e riscontrava la presenza di operazioni non autorizzate: un'operazione effettuata con la propria carta di credito di € 2.194,92, due giroconti volti a creare la

provvista per le successive disposizioni di pagamento, un'operazione con la propria carta prepagata di € 4.165,31 e un'operazione con la propria carta di debito di € 1.347,30. Il ricorrente, avvedutosi della truffa, procedeva al blocco del conto e delle carte, a sporgere denuncia e a chiedere all'intermediario la restituzione della somma corrispondente alle operazioni disconosciute. L'intermediario in un primo momento ha riaccreditato parzialmente le somme richieste per poi stornare il rimborso, ravvisando la colpa del cliente nella custodia delle credenziali bancarie. Il ricorrente inoltre si lamenta del protrarsi eccessivo del blocco del conto corrente, sbloccato solo dopo 3 mesi dalla truffa, con la pretestuosa giustificazione dell'intermediario circa la mancata consegna del modulo di disconoscimento nonostante, a detta del ricorrente, egli lo avesse trasmesso tempestivamente.
L'intermediario chiede il rigetto del ricorso contestando, in particolare, la condotta del ricorrente nell'occorso per aver seguito le istruzioni del sedicente operatore e avergli comunicato il codice OTP necessario all'installazione dell'app su un nuovo device. Inoltre, l'intermediario sostiene di aver trasmesso gli *alert* relativi all'*enrollment* del nuovo dispositivo e alle operazioni di pagamento e che tanto queste ultime quanto l'installazione dell'app su nuovo *device* siano avvenute mediante l'autenticazione forte a doppio fattore come prescritto dalla normativa vigente. L'intermediario insiste sul fatto che alle ore 17:28 del 01/07/2025 sia stata attivata la app su di un nuovo smartphone e che tale operazione sarebbe stata possibile solo con l'inserimento del codice cliente, data di nascita e soprattutto OTP ricevuto sul proprio numero di cellulare a conoscenza solo del cliente. Pertanto, secondo l'intermediario, si configurerebbe la responsabilità in capo al ricorrente per aver tenuto un comportamento gravemente colposo e contrario agli obblighi di correttezza e di diligente custodia delle proprie credenziali di accesso. Per quanto concerne, infine, il blocco del conto corrente il ricorrente specifica che lo stesso si sia prolungato a causa della mancata trasmissione da parte del ricorrente del modulo di disconoscimento richiesto in più occasioni mediante e-mail.

DIRITTO

Le operazioni non autorizzate sono state effettuate tutte in data 01/07/2025 e sono le seguenti: operazione con carta di credito di € 2.194,92, operazione con carta prepagata di € 4.165,31 e un'operazione con carta di debito di € 1.347,30, per un totale complessivo di € 7.707,53. Le operazioni di pagamento sono state precedute da due spostamenti di fondi: un giroconto di € 5.000,00 da un conto all'altro del ricorrente e una ricarica di una carta prepagata, sempre appartenente al ricorrente, di € 4.400,00.
I fatti oggetto di ricorso si sono svolti in vigenza 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). In particolare, preliminare per la risoluzione della controversia risulta la verifica dell'adozione da parte del prestatore di servizi di pagamento di una *strong customer authentication* (SCA) come delineata dagli artt. 97 e 98 della PSD2, dall'art. 10 *bis* d.lgs. 10/2011, dalle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea e dei criteri interpretativi dell'EBA medesima.
Com'è noto, la SCA deve sussistere sia nella fase di accesso allo strumento di pagamento online sia nella fase di autorizzazione delle singole operazioni dispositive. Inoltre, nel caso in esame, anche se le operazioni dispositive volte a creare la provvista non costituiscono di per sé un depauperamento del patrimonio del ricorrente, in quanto il conto e la carta di destinazione delle operazioni sono di titolarità della stessa parte ricorrente, si è proceduto alla verifica della SCA anche per tali operazioni in quanto prodromiche alle successive operazioni dispositive contestate e in quanto non autorizzate personalmente dal ricorrente
Con riferimento alla fase di *enrollment* dell'app sul nuovo *device* l'intermediario rappresenta che tale registrazione è avvenuta in data 01/07/2025 alle ore 17:28. L'intermediario rappresenta che

l'*enrollment* avviene tramite Strong Customer Authentication, ed in particolare: l'inserimento dei dati personali e del PIN per l'elemento di conoscenza e l'invio dell'SMS OTP sul recapito telefonico registrato ed associato al conto per l'elemento di possesso. In atti risulta depositato il log con l'inserimento dei dati personali, il logo con l'inserimento del PIN, il log per la scelta dello Smart Code e delle impostazioni biometriche e, infine, l'invio dell'sms all'utenza telefonica riferibile al cliente (la stessa riscontrabile in fase di denuncia). Sulla base delle evidenze prodotte e sopra citate, risulta che l'*enrollment* sia avvenuta tramite SCA e, in particolare, tramite l'inserimento dei dati personali e del PIN (elemento di conoscenza) e successivo inserimento del codice OTP ricevuto tramite SMS (elemento di possesso). Del pari, dalle evidenze informatiche depositate in atti emerge l'autenticazione forte a doppio fattore per tutte le operazioni dispositive, comprese quelle di creazione della provvista. In particolare, l'operazione di giroconto e quella di ricarica della carta prepagata risultano avvenute tramite inserimento dello SmartCode (elemento di conoscenza) dal *device* precedentemente registrato (elemento di possesso). Mentre le operazioni dispositive sulle carte di pagamento risultano effettuate mediante l'invio della *push* autorizzativa al *device* associato al conto (elemento di possesso) poi autorizzata tramite inserimento del codice SmartCode (elemento di conoscenza).
Una volta accertata la prova della SCA, va esaminata la condotta del ricorrente nell'occorso per determinare se sussistano elementi di colpa grave nella gestione dell'evento fraudolento. Si precisa infatti che la colpa grave del ricorrente assume rilievo solo se l'intermediario fornisce la prova di autenticazione delle operazioni che rappresenta, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente (cfr. Collegio di Coordinamento, con decisione n. 22745/2019).
Da quanto dichiarato nella denuncia depositata in atti emerge che: in data 01/07/2025 il ricorrente ha ricevuto una telefonata dall'utenza 02***789, riferibile all'intermediario; l'interlocutore si identificava come operatrice dell'intermediario ed informava il ricorrente che per motivi di sicurezza era necessario disattivare il conto corrente; in seguito, il ricorrente ammette di aver ricevuto un codice tramite SMS, da lui utilizzato per accedere all'app ma con esito negativo e successivamente comunicato all'interlocutrice. Il ricorrente produce in atti evidenze relative alle chiamate (registro chiamate del 30/06/2025 e del 01/07/2025) e agli SMS ricevuti e dall'analisi di dette evidenze risulta che effettivamente il ricorrente abbia ricevuto in data 01/07/2025 una telefonata da utenza riferibile all'intermediario. Non risultano invece SMS civetta all'interno della chat genuina della banca, ma si ha evidenza della ricezione degli SMS relativi alla configurazione dell'app e della ricezione di codici, nonché delle ricariche effettuate sulla carta. Preso in considerazione tanto il comportamento del ricorrente, che ha comunicato telefonicamente il codice ricevuto (codice non meglio specificato, ma presumibilmente relativo alla fase di *enrollment* del nuovo dispositivo), quanto le caratteristiche della fattispecie in questione, identificabile in una truffa perpetrata secondo la metodologia del c.d. *ID caller spoofing*, nonché la circostanza che il numero da cui il ricorrente ha ricevuto la chiamata da parte dei truffatori è riconducibile all'intermediario, il che lo ha presumibilmente indotto ad abbassare la soglia di allerta, si ritiene sussistere una corresponsabilità tra intermediario e ricorrente, individuata nella misura del 50% ciascuno.
Tuttavia, va altresì analizzato il funzionamento del sistema di alert nell'occorso. In particolare, dalle evidenze in atti non risulta provato l'invio di notifiche per quanto attiene la prima operazione di giroconto delle ore 17:31 e della prima (ore 17:38) e terza (ore 17:50) disposizione di pagamento online. Mentre risultano correttamente inviate le notifiche relative all'operazione di ricarica della carta prepagata (ore 17:32) e della seconda operazione dispositiva (ore 17:44). Pertanto, la seconda operazione fraudolenta eseguita alle 17:44 non è coperta da un precedente alert, in quanto per la prima operazione delle 17:38 non vi è stata alcuna notifica. La terza operazione, delle ore 17:50, è invece coperta dalla notifica *alert* relativa alla seconda operazione. In conclusione, va riconosciuta al cliente la totalità della somma relativa alla seconda operazione (€ 2.194,92), oltre al 50% della prima e della terza operazione in ordine di tempo (€ 2.756,30), per la complessiva somma di € 4.951,22.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Inoltre, parte ricorrente ha richiesto il rimborso del risarcimento dei danni, patrimoniali e non, da quantificarsi in via equitativa, causati dal mancato tempestivo sblocco del conto corrente. Pur non producendo nessuna evidenza al riguardo, la circostanza che il blocco sia avvenuto è pacifica tra le parti. Il conto, secondo quanto riferito dal ricorrente in sede di ricorso, sarebbe stato sbloccato in data 14/10/2025, circa tre mesi dopo gli accadimenti oggetto del presente ricorso. Parte resistente prende posizione sul punto, non contestando la circostanza che il blocco prolungato sia avvenuto, ma eccependo che ciò sarebbe stato dovuto alla mancata trasmissione da parte del ricorrente del modulo di disconoscimento richiesto dalla Banca in più occasioni mediante e-mail. Il ricorrente produce in atti i moduli di contestazione relativi a tutte le operazioni disconosciute, datati 04/07/2025. Tuttavia la prima evidenza di trasmissione dei moduli si ha in sede di reclamo, in data 23/09/2025. In conclusione, non avendosi ulteriore documentazione precedente al reclamo, non può stabilirsi con certezza se il ricorrente avesse già fornito la documentazione richiesta dall'intermediario. In ogni caso non vi è alcun elemento probatorio che il blocco prolungato del conto corrente abbia causato danni, patrimoniali o non, al ricorrente.
Il ricorrente ha domandato altresì la restituzione delle spese di assistenza professionale, sulla base di una domanda generica. Sulle spese di assistenza professionale il Collegio di Coordinamento si è di recente pronunciato con la decisione n. 4580 del 12 maggio 2025, statuendo i seguenti principi: a) le spese legali rappresentano un danno emergente per il cliente risarcibile in base alle regole di diritto comune; b) la domanda risarcitoria è ammissibile anche se proposta per la prima volta nel ricorso, senza aver costituito oggetto di preventivo reclamo; c) il riconoscimento di una somma a titolo di risarcimento del danno implica che risulti dimostrato il comportamento gravemente scorretto, oppure significativamente e ingiustificatamente dilatorio od ostruzionistico tenuto dall'intermediario nella gestione della controversia, che abbia reso oggettivamente necessaria la presenza di un professionista; in tale prospettiva, può assumere rilievo anche il carattere particolarmente difficile e complesso delle questioni oggetto di controversia; d) ai fini della prova del danno, parte ricorrente può produrre ogni evidenza documentale da cui si possa evincere l'effettività, la funzionalità e la rilevanza di tale presenza nella gestione del procedimento (non è richiesto il deposito della parcella, della notula, oppure della fattura emessa dal professionista); e) la quantificazione del danno viene determinata dal Collegio in via equitativa (art. 1226 c.c.) sulla base, tra l'altro, dei seguenti criteri, la cui applicazione deve essere motivata nella decisione: i) la complessità delle questioni giuridiche sostanziali o procedurali che costituiscono oggetto del ricorso, ii) il valore della controversia, iii) il grado di colpevolezza dell'intermediario resistente, iiii) il carattere assolutamente necessario dell'attività di assistenza legale, nonché la rilevanza della stessa nella gestione del procedimento.
Alla luce di tali principi, nel caso in esame non può non constarsi che l'intermediario ha dato riscontro al reclamo nei termini previsti dalla normativa. Non vi sono, quindi, elementi per accertare un comportamento gravemente scorretto, o comunque significativamente e ingiustificatamente dilatorio od ostruzionistico, tenuto dall'intermediario nella gestione della controversia, che abbia reso oggettivamente necessaria la presenza di un professionista. Per di più la questione oggetto del ricorso non sembra presentare elementi tali di complessità e difficoltà da suggerire il ricorso a una difesa tecnica e, inoltre, esiste in materia un orientamento consolidato dei Collegi. Infine, il ricorrente non ha fornito alcun elemento di prova del pagamento delle spese di assistenza. Alla luce di questi elementi, la domanda di refusione delle spese di assistenza a titolo di risarcimento del danno non può essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 4.951,22.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Il Collegio inoltre dispone, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese di procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE