

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) COCCIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA BARENGHI

Seduta del 23/02/2026

FATTO

Facendo seguito al reclamo inoltrato senza esito il 2 ottobre 2025, il ricorrente si è rivolto all'Arbitro con ricorso del 19 novembre 2025 per chiedere il rimborso della somma di € 9.985,99 corrispondente a n. 3 bonifici disconosciuti.

Nel merito rileva di essere stato truffato da un finto operatore della banca attraverso il numero associato al servizio clienti della banca stessa; che la banca è responsabile per quanto avvenuto per non aver predisposto un sistema anti-frode adeguato, in quanto in venti minuti venivano disposti tre bonifici da un conto dal quale solitamente vengono effettuate pochissime operazioni di tale genere; che l'intermediario non ha segnalato né controllato tali operazioni a differenza di quanto fanno altre banche, che in presenza di anomalie bloccano i bonifici e richiedono conferma la titolare; che, inoltre, il servizio clienti le riferiva l'impossibilità di bloccare i bonifici, nonostante fossero trascorse due ore e si trattasse di bonifici ordinari. Nella denuncia spiega che la moglie cointestataria del conto corrente riceveva una prima chiamata dal contatto "blocco carte" dal quale un uomo, spacciandosi per un operatore dell'intermediario, dopo averla avvisata che il questionario della banca non era completo, la induceva a fornirgli una serie di informazioni sul suo conto; la moglie, trovandosi sul luogo di lavoro, forniva

il contatto del marito, avvisando poi quest'ultimo che sarebbe stato contattato dalla banca; ricevuta effettivamente una chiamata apparentemente proveniente dal numero ufficiale della banca, veniva informato della necessità di disinstallare l'app sul telefono della moglie e successivamente di inserire l'indirizzo web da questi indicato al fine di scaricare un'applicazione asseritamente necessaria per compilare il questionario dell'intermediario; dopo tali operazioni, il finto operatore richiedeva di accedere all'app della banca e di autorizzare tre precedenti bonifici disposti che erano rimasti in sospeso e che si sarebbero risentiti il giorno successivo alle ore 16.00 in quanto la procedura di aggiornamento avrebbe richiesto un po' di tempo; insospettitosi della situazione, anche a seguito della ricezione degli *alert*, chiamava il servizio clienti della banca; dopo una prima risposta cadeva la linea, ma veniva poi richiamato e rassicurato sul fatto che il saldo fosse quello atteso; cercando *online* come avvengono le truffe, si insospettiva e, recatosi dalla sorella, si avvedeva che dal conto erano state effettuate delle operazioni non autorizzate.

L'intermediario con le controdeduzioni presentate il 7 gennaio 2026 rileva che i bonifici sono stati effettuati attraverso il servizio di home banking intestato al ricorrente; che la condotta tenuta dal ricorrente è connotata da colpa grave, per aver dato seguito a una comunicazione con evidenti profili di anomalia e per aver installato, seguendo le istruzioni del truffatore, una APP malevola sul proprio telefono; che la banca da tempo svolge una campagna informativa in cui raccomanda la massima attenzione e cautela nell'utilizzo dei canali telematici, inviando anche specifiche comunicazioni a tutta la clientela; che le operazioni sono state autorizzate con un sistema di autenticazione "forte", in assenza di malfunzionamenti o compromissione dei sistemi; di aver inviato al cliente sul suo numero di cellulare, i messaggi SMS e le notifiche *push* relativi alle operazioni contestate, tutte effettuate in data 11 agosto 2025; di aver avviato l'azione di *recall*, una volta venuto a conoscenza delle operazioni fraudolente; che la banca non è tenuta a verificare preventivamente se le operazioni siano riconducibili alla effettiva volontà del cliente, non sussistendo a suo carico alcun obbligo di monitoraggio delle operazioni. Chiede quindi il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il ricorso si riferisce ad operazioni di pagamento ritenute fraudolente e in particolare a n. 3 bonifici in data 11 agosto 2025 per un importo complessivo di € 9.985,00.

Le operazioni risultano effettuate senza anomalie, ciò che è puntualmente allegato e documentato dall'intermediario resistente e con corretta applicazione del sistema di autenticazione 'forte' adottato.

In particolare, l'intermediario ha documentato che in data 11 agosto 2025 venivano inseriti il codice di identificazione personale e il token prodotto sull'APP certificata per accedere all'area personale e che le operazioni venivano quindi autorizzate mediante il codice di identificazione personale e l'OTP prodotto sull'APP.

L'intermediario ha inoltre allegato evidenze dell'invio di SMS '*alert*' e notifiche '*push*' relativamente alla prima delle due operazioni contestate.

Deve quindi convenirsi con l'intermediario resistente che la stessa ricostruzione offerta in sede introduttiva appare estremamente laconica (v. in proposito, tra molte. Coll. Torino, 5 maggio 2021, n. 11710) ma connotata dall'ammissione di aver personalmente seguito le istruzioni dell'operatore e corrisposto alle richieste di conferma mediante biometria e di aver ricevuto notifiche che tuttavia non riusciva ad aprire.

Si deve notare che il ricorrente non ha allegato evidenza delle chiamate asseritamente ricevute da un numero riconducibile alla banca. Nella denuncia afferma più volte di allegare alla denuncia stessa *screenshot* della propria app e dell'url inserito online su indicazione del truffatore, tuttavia non li ha allegati agli atti del presente ricorso.

Ora, secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, nel caso di contestazioni di utilizzi fraudolenti *on line* di strumenti di pagamento, le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente medesimo, qualora l'intermediario abbia offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni disconosciute, il sistema di pagamento risulti conforme al sistema di autenticazione 'forte' e non risultino indici di anomalia delle operazioni e/o ulteriori elementi, tutte circostanze che nella specie appaiono ricorrere. Si veda, in proposito, tra molte, le considerazioni svolte recentemente da questo stesso Collegio nella decisione n. 9395/2025: *«un mero disconoscimento non può valere, senza opportuna contestualizzazione fattuale, a radicare la speciale responsabilità dell'intermediario»*, rigettando conseguentemente il ricorso.

In definitiva il Collegio ritiene che il ricorso non possa considerarsi fondato alla luce della mancata documentazione delle chiamate asseritamente ricevute da numero apparentemente riconducibile all'intermediario e delle dichiarazioni dello stesso ricorrente in merito ai comportamenti estremamente incauti che lo stesso afferma di aver purtroppo adottato su richiesta del terzo malfattore, nonostante le innumerevoli campagne di informazione inerenti le truffe telefoniche e la circostanza che gli operatori dell'intermediario, a meno che il cliente non stia facendo accesso al servizio di banca telefonica, non richiedono l'inserimento o il trasferimento di dati inerenti l'identificazione sui dispositivi certificati ovvero relativi a operazioni.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE