Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) AFFERNI

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Il ricorrente lamenta di aver subito l'addebito di diverse operazioni di pagamento e bonifici da lui non autorizzati. In particolare, contesta n. 4 bonifici istantanei per un importo complessivo di € 6.620,00, effettuati in data 13/10/2025, e un'operazione di pagamento di € 106,13 del 30/09/2025. Riferisce di aver sporto denuncia e inviato i moduli di disconoscimento all'intermediario, il quale ha proceduto a un rimborso parziale, corrispondente al 30% del valore dei bonifici (€ 2.206,00), trattenendo la restante

parte e negando il rimborso del pagamento. Il cliente chiede, pertanto, la restituzione della somma residua di € 4.520,13.

L'intermediario si oppone alla richiesta, sostenendo che le operazioni sono state regolarmente autorizzate tramite un sistema di autenticazione forte (SCA). Dalle proprie evidenze tecniche, risulterebbe che le disposizioni sono state impartite dal dispositivo del cliente e autorizzate tramite l'inserimento dei corretti fattori di autenticazione, senza che siano state rilevate anomalie. Afferma che l'accaduto è stato reso possibile dalla collaborazione, seppur involontaria, del cliente, che avrebbe personalmente autorizzato le operazioni. Conclude per il rigetto del ricorso, non sussistendo i presupposti per il rimborso integrale.

Il ricorrente non ha replicato.

DIRITTO

Il Collegio, esaminata la documentazione prodotta dalle parti, ritiene il ricorso parzialmente fondato e meritevole di accoglimento nei limiti di seguito precisati.

La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di n. 4 bonifici istantanei per un importo complessivo di € 6.620,00, di cui € 1.986,00 già rimborsati, e n. 1 operazione di pagamento per un importo di € 106,13.

La disciplina applicabile è quella del D.Lgs. n. 11/2010, come modificato dal D.Lgs. n. 218/2017, che recepisce la Direttiva (UE) 2015/2366 (PSD2). In base a questa normativa, in caso di disconoscimento di un'operazione di pagamento, grava sul prestatore di servizi di pagamento (PSP) l'onere di dimostrare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e non ha subito anomalie tecniche. Tuttavia, la sola prova della regolarità formale dell'operazione non è sufficiente a escludere la responsabilità dell'intermediario, il quale deve altresì provare la frode, il dolo o la colpa grave dell'utente. La prova dell'autenticazione forte (SCA) costituisce un prius logico rispetto alla valutazione della condotta dell'utente (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019).

È necessario, pertanto, esaminare separatamente ciascuna delle operazioni contestate.

Sul pagamento di € 106,13 del 30/09/2025, il ricorrente lamenta il mancato rimborso di tale operazione. Dagli atti emerge che l'intermediario, nelle proprie controdeduzioni, non ha formulato alcuna difesa specifica su questo punto, concentrandosi esclusivamente sui bonifici disconosciuti. Non è stata prodotta alcuna documentazione (log informatici o altre evidenze) atta a dimostrare la corretta autenticazione di tale pagamento. In assenza totale di prova da parte del PSP, in violazione dell'onere sancito dall'art. 10 del D.Lgs. n. 11/2010, la domanda relativa a questa operazione deve essere accolta. L'intermediario è pertanto tenuto a rimborsare l'importo di € 106,13.

Sul primo bonifico di € 1.900,00 del 13/10/2025 (ore 16:15), l'intermediario ha prodotto documentazione tecnica che, a suo dire, proverebbe la corretta autenticazione. Tuttavia, un'attenta

analisi di tali evidenze rivela palesi e insanabili incongruenze. I log prodotti paiono riferirsi a un'operazione eseguita in data e orario diversi (20/05/2025 ore 11:52), per un importo differente, da un soggetto diverso e in favore di un altro beneficiario. Inoltre, il codice identificativo dell'applicazione non corrisponde a quello associato al dispositivo del cliente in fase di enrollment. Tali discrasie rendono la documentazione prodotta inidonea a soddisfare l'onere probatorio richiesto dalla normativa. La giurisprudenza arbitrale è costante nel ritenere che, in caso di mancata o insufficiente prova della SCA, la responsabilità ricada interamente sull'intermediario, a prescindere da eventuali profili di colpa dell'utente. Di conseguenza, la domanda di rimborso per questo bonifico è fondata.

Sul secondo, terzo e quarto bonifico del 13/10/2025 (rispettivamente di € 1.900,00, alle ore 16:16, di € 1.900,00, e di € 920,00, entrambe alle ore 16:17), a differenza della precedente operazione, l'intermediario ha fornito log informatici che appaiono congrui e completi. Da essi si evince che le disposizioni sono state autorizzate mediante l'utilizzo di due fattori di autenticazione riconducibili al cliente: l'app installata sul suo dispositivo (fattore di possesso) e l'inserimento del codice segreto (fattore di conoscenza). L'onere probatorio circa la corretta autenticazione forte può dunque ritenersi assolto.

Per queste operazioni, occorre quindi valutare la sussistenza della colpa grave del cliente. Il ricorrente, sia in sede di denuncia che di ricorso, si è limitato a dichiarare di essersi accorto degli addebiti anomali consultando l'estratto conto, senza fornire alcun dettaglio sulle modalità con cui la presunta frode si sarebbe consumata. Sebbene in un modulo di disconoscimento menzioni di aver ricevuto chiamate da sedicenti operatori della banca, in altra documentazione nega tale circostanza, risultando contraddittorio e non fornendo alcuna prova a supporto (es. registro chiamate). Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, a fronte di una prova rigorosa della SCA da parte dell'intermediario, la mancata allegazione da parte del cliente di elementi concreti sulla dinamica della frode subita integra un elemento presuntivo della sua colpa grave. La condotta del cliente, che non ha fornito una versione dei fatti verosimile e circostanziata, deve essere qualificata come gravemente negligente, avendo di fatto reso possibile l'operazione fraudolenta.

In relazione a queste ultime operazioni (dal secondo al quarto bonifico), occorre verificare inoltre la presenza di eventuali significativi indici di anomalia che l'intermediario avrebbe dovuto intercettare e che ne possano determinare una responsabilità concorrente.

La giurisprudenza, sia di legittimità che arbitrale, ha chiarito che sull'intermediario grava un obbligo di protezione del cliente, che si traduce nel dovere di adottare misure idonee a monitorare l'operatività e a prevenire le frodi, bloccando le transazioni che presentano un carattere palesemente anomalo. Nel caso di specie, sono stati eseguiti quattro bonifici istantanei in soli tre minuti, per un importo complessivo ingente (€ 6.620,00), tutti a favore del medesimo beneficiario e con la stessa causale. Tale operatività potrebbe presentare significativi elementi di anomalia. Tuttavia, dai log prodotti dall'intermediario emerge che i sistemi di controllo interni avevano rilevato, per il secondo e il terzo bonifico, un rischio di "pagamento duplicato". Si deve pertanto ritenere che, come allegato dall'intermediario, quest'ultimo abbia avvisato il pagatore delle circostanze anomale, e che il pagatore

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

(che era il truffatore) abbia, ciò nonostante, autorizzato i bonifici di cui si discute. Pertanto, nulla può essere rimproverato anche sotto questo profilo all'intermediario.

In conclusione, il Collegio accoglie la domanda di rimborso per:

- il pagamento di € 106,13 (arrotondato per difetto a € 106,00);
- il primo bonifico di € 1.900,00;

Tuttavia, non è contestato tra le parti che il ricorrente ha già ricevuto il rimborso del 30% di ciascun bonifico oggetto di contestazione. Pertanto, l'intermediario è tenuto a corrispondere al ricorrente, oltre alla somma di € 106,00, il 70% della somma addebitata in esecuzione del primo bonifico, pari a € 1.330,00, per un importo complessivo di € 1436,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.436,00.
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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE