Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) STELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIANNI PUDDU

Seduta del 23/03/2026

FATTO

Riscontrato negativamente, da parte dell'intermediario, il reclamo in data 24.09.2025, veniva proposto ricorso avanti all'ABF.
Parte ricorrente allegava di aver ricevuto, in data 23.09.2025, alcuni sms concernenti dei bonifici sospetti dai propri conti presso l'intermediario resistente e presso un altro intermediario (non convenuto), di aver, quindi, contattato due utenze riconducibili al servizio clienti e di essere stata contattata, successivamente, da un'utenza mobile attraverso la quale interloquiva con un sedicente operatore di un intermediario diverso da quello convenuto, il quale segnalava alcune operazioni irregolari e la invitava a collegarsi dal computer. Rappresentava, poi, di aver seguito le indicazioni dell'interlocutore il quale riusciva, così, ad accedere ai propri conti (da remoto). Alle ore 19:00, il figlio trovava parte istante al telefono e interrompeva la telefonata con il sedicente operatore dell'intermediario; subito dopo, parte ricorrente veniva contattata da un sedicente Maresciallo C., il quale richiedeva alcuni dati personali, ma il figlio della parte ricorrente dopo aver contattato la caserma, accertava l'inesistenza del Maresciallo C. e appurata la frode in corso, verificava che erano stati disposti due bonifici fraudolenti da € 13.500,00 ciascuno dal conto acceso presso l'intermediario convenuto e un bonifico

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

di € 23.000,00 in partenza dal conto acceso presso l' altro intermediario (non convenuto), che riusciva a bloccare. In data 24.09.2025, la ricorrente si recava, quindi, presso l'ufficio dell'intermediario, ove venivano confermati il blocco e l'attivazione della segnalazione; provvedeva, altresì, a sporgere denuncia e a presentare il reclamo, il quale veniva successivamente rigettato. Precisava che il conto, contrariamente a quanto riferitogli, era stato chiuso soltanto in data 29.09.2025, e contestava all' intermediario di non disporre di tempestive procedure di blocco degli accessi da remoto dei conti quando avvengono da IP sconosciuti e di sistemi efficaci di protezione dalle operazioni fraudolente, che non sarebbe possibile effettuare il blocco né dal *call center* né dagli impiegati di uffici locali, che non sussisterebbe un numero di emergenza dedicato e che in data 24.09.2025, i due operatori del *call center* avrebbero comunicato di aver intrapreso azioni concernenti il blocco del conto e la segnalazione al servizio antifrode in realtà mai intraprese, anche attesa la circostanza che il reparto antifrode non avrebbe sede, uffici, numeri o e-mail di riferimento, nè i dipendenti dell'intermediario avrebbero comunicato l'impossibilità di bloccare i bonifici eseguiti *online*. In sede di repliche alle controdeduzioni, precisava ulteriormente che la dinamica della frode risultava descritta in modo puntale e dettagliato sin dall'atto introduttivo del procedimento, che, in condizione di particolare vulnerabilità dovuta all'età molto avanzata, aveva ricevuto un sms apparentemente proveniente dall'istituto di credito in cui veniva allertato di una presunta operazione sospetta, con l'invito di contattare un numero telefonico e che contattandolo innescava una complessa e articolata attività da parte dei truffatori. Ribadiva le contestazioni circa l'inefficienza del sistema dell'intermediario che avrebbe falsamente confermato il blocco (tempestivamente richiesto) del proprio conto poi tardivamente operato. Eccepiva che l'intermediario interpreterebbe erroneamente la normativa di settore e che l'autenticazione tramite il codice ***ID non assolverebbe l'intermediario dal proprio onere probatorio, dovendo il medesimo dimostrare la colpa grave del cliente, la quale risulterebbe, invece, smentita dalle circostanze concrete. Sottolineava, altresì, che risulterebbe adottata una tecnica progressiva e multicanale, combinando gli SMS e le telefonate, oltre all'impersonificazione di una figura istituzionale, al fine di creare un clima di urgenza e di massima pressione psicologica e che l'intermediario avrebbe dovuto attivare meccanismi di controllo e allerta, considerando la successione nell'arco di pochi minuti di due bonifici di importo rilevante da un conto intestato a una persona anziana (classe 1933). Precisava che l'importo di € 27.000,00, indicato nel ricorso era frutto di un mero errore materiale, posto che l'ammontare complessivo delle operazioni contestate è pari a € 27.479,00 e ne domandava il rimborso o la diversa somma ritenuta di giustizia, oltre agli interessi e alla rivalutazione.

L'intermediario eccepiva, nelle controdeduzioni, la mancata produzione da parte dell'istante della documentazione atta a ricostruire la dinamica della frode, così determinando l'impossibilità di valutare l'evento specifico e la presunzione della sua colpa grave e sosteneva che la credulità del ricorrente non sarebbe scusabile in quanto un cliente dotato di normale avvedutezza e prudenza avrebbe individuato le modalità della truffa. Rappresentava che le operazioni contestate risultano correttamente approvate tramite un sistema di autenticazione forte, in assenza di anomalie e che l'utenza telefonica collegata alla posizione del ricorrente non risulta aver subito modifiche, a partire dall'*enrollment* della carta. Sottolineava che parte ricorrente risulta aver dichiarato di aver seguito pedissequamente le richieste del sedicente operatore e fornito il controllo del proprio computer, partecipando inconsapevolmente alla truffa. Contestava, altresì, a fronte delle deduzioni sul punto della ricorrente che il blocco della carta non sarebbe stato dalla medesima effettuato, in violazione dei doveri di tempestiva

informativa dell'accaduto. Precisava di mettere a disposizione dei propri clienti il servizio di SMS *Alert*. Concludeva rappresentando di ritenere che il comportamento negligente della parte ricorrente configurerebbe una condotta gravemente colposa in grado di facilitare la frode, con conseguente esonero di responsabilità in capo alla banca, che, dal canto suo, rivendica di aver realizzato molteplici campagne informative in ordine alla sicurezza delle operazioni di pagamento e ai principali schemi di frode. Domandava, quindi, il rigetto del ricorso.
Le operazioni contestate consistono in due bonifici *online* di € 13.890,00 ed € 13.589,00 per un totale di € 27.479,00, eseguiti rispettivamente alle ore 18:10 e alle ore 18:15 del 23.09/2025. L'intermediario ha allegato la conferma degli ordini di bonifico e l'evidenza contabile delle operazioni disconosciute, in atti unitamente alla denuncia.

DIRITTO

Il fraudolento utilizzo di servizi di pagamento è disciplinato dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa al mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.
La normativa appena richiamata prevede che qualora l'utilizzatore neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento (il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento, in assenza del quale essa non può considerarsi autorizzata- art. 5), grava sull'intermediario provare che l'operazione stessa è stata autenticata, correttamente registrata, contabilizzata, e che durante la sua esecuzione non si siano verificati malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti (art. 10). Quanto precede trova un limite nella circostanza che l'utilizzatore abbia agito mancando di osservare in modo fraudolento o gravemente colposo gli obblighi di corretto utilizzo e di custodia degli strumenti di pagamento, situazione nella quale l'art. 12, comma 4, del d.lgs. n. 11/2010, prevede che l'utilizzatore sopporti per intero le perdite subite.
Venendo alla fattispecie che ci occupa, l'intermediario ha documentato, producendo le relative evidenze informatiche che le operazioni contestate, sono state correttamente autenticate ed autorizzate in assenza di anomalie con l' utilizzo dei seguenti fattori di autenticazione: per l'accesso sul *web*, elemento di possesso, codice OTP inviato tramite SMS; elemento di conoscenza, codice ***ID; per i bonifici *online*, elemento di possesso, app installata sul *device*; elemento di conoscenza, codice ***ID.
Alla luce di quanto sopra esposto, sulla scorta delle evidenze documentali prodotte dall'intermediario resistente, si ritiene provata l'autenticazione delle operazioni contestate e conforme alla SCA la procedura seguita (si richiamano, Collegio di Bari, Decisione n. 224/2025; Collegio di Napoli, Decisione n. 298/2026).
Avendo fornito l'intermediario, la prova posta a suo carico dall'art. 10 d.lgs. 11/2010 è, dunque, necessario passare alla valutazione del comportamento dell'utente ai fini dell'applicazione delle previsioni del successivo art. 12 del suddetto d.lgs..
Dalle dichiarazioni della parte ricorrente sembrerebbe che le operazioni contestate siano scaturite da un fenomeno di *sms spoofing*, originato da sms, apparentemente proveniente da intermediario diverso da quello convenuto, seguito da *vishing*, con possibile concessione ai frodatori del controllo da remoto del computer dell'istante. Non sussistono, tuttavia, come eccepito dall'intermediario in atti, produzioni tali da comprovare la suddetta ricostruzione.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Parte ricorrente afferma, altresì, di essersi attivata (tramite chiamate al call center), tempestivamente, al fine di richiedere il blocco delle operazioni e del conto, senza riuscirci, di essersi, alle ore 08:30 circa del giorno successivo alla frode (24.09.2025), recata presso l'ufficio dell'intermediario, ove veniva informata della possibilità di disporre il blocco del conto solo tramite gli operatori telefonici e di essere stata solo nella tarda mattinata contattata dal call center per sentirsi confermare, falsamente, il blocco del conto e la segnalazione all'ufficio antifrode. Anche le predette allegazioni, come contestato dall'intermediario, sono prive di produzioni documentali che le comprovino.
Ebbene, i Collegi rilevano in generale la forte insidiosità del meccanismo di aggressione consistente in telefonate dalla stessa utenza dell'intermediario e valutano lo spoofing conclamato come idoneo ad escludere la colpa grave del cliente, allorchè, diversamente dal caso che ci occupa, la circostanza allegata sia debitamente provata mediante, ad esempio, la produzione del registro chiamate dell'utenza del ricorrente (si veda Collegio di Torino, decisione n. 12297/2024): in assenza di tale produzione è, infatti, preclusa la verifica in ordine alla riconducibilità all'intermediario e pertanto del legittimo affidamento dell'utente circa la genuinità del messaggio (in questo senso cfr. Anche Collegio di Torino, decisione n. 1041/2022). Alla luce delle circostanze emerse e della documentazione in atti, sulla scorta dell'orientamento dei Collegi ABF sopra richiamato, deve ritenersi il sussistere della colpa grave in capo alla parte ricorrente, avuto riguardo alla negligenza della medesima che, con la propria condotta incauta, ha agevolato il compimento della truffa, consentendo al frodatore di acquisire la disponibilità e la gestione da remoto del proprio pc e di conseguenza, dell'home banking.
Per gli esposti motivi, pertanto la domanda non merita di essere accolta.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE