Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore STEFANO TRAVERSI

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Con ricorso interposto in data 31/10/2025 il ricorrente espone ed allega quanto segue:

in data 07/08/2025 riceveva una telefonata dal numero verde dell'intermediario convenuto, nel corso della quale un sedicente operatore dell'"ufficio frodi" lo informava dell'esistenza di tentativi di utilizzo illecito del proprio conto corrente per l'acquisto di bitcoin.

Nel corso della conversazione, il ricorrente riferisce di aver fornito al proprio interlocutore il numero di conto corrente e la risposta alla domanda segreta, nonché di aver seguito le istruzioni impartite, consistenti anche nella disinstallazione e successiva reinstallazione dell'applicazione di home banking. Gli veniva inoltre indicato di non utilizzare l'app fino alle ore 20:00 della medesima giornata.

Successivamente, il ricorrente iniziava a ricevere messaggi relativi ad addebiti sul proprio conto corrente e, contattato il servizio clienti dell'intermediario, apprendeva di essere rimasto vittima di una frode, provvedendo quindi al blocco del conto.

In particolare, disconosceva:

- n. 1 operazione di pagamento online di euro 704,90;
- n. 3 operazioni di ricarica carta di euro 242,00 ciascuna;
- per un importo complessivo pari a euro 1.430,90.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

L'intermediario, nelle proprie controdeduzioni, evidenziava che, in data 07/08/2025 alle ore 15:50, risultava effettuato l'enrollment dell'applicazione su un dispositivo diverso da quello precedentemente in uso al ricorrente, mediante:

- inserimento del codice cliente e della data di nascita;
- digitazione del codice PIN;
- validazione di un codice OTP inviato al numero di telefono del cliente.

Successivamente, tra le ore 15:52 e le ore 15:59, venivano eseguite le operazioni contestate, autorizzate tramite notifica push sul dispositivo registrato e conferma mediante riconoscimento biometrico (Face ID).

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di operazioni di pagamento eseguite mediante carta a seguito dell'attivazione dell'app su un nuovo dispositivo, nel quadro normativo delineato dal D. Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal D. Lgs. n. 218/2017 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2).

In via preliminare, va ricordato che, ai sensi dell'art. 10 del citato decreto, grava sull'intermediario l'onere di provare che le operazioni di pagamento siano state correttamente autenticate, registrate e contabilizzate, mediante un sistema di autenticazione forte.

Nel caso di specie, dalla documentazione prodotta emerge che: nella fase di enrollment su nuovo dispositivo sono stati utilizzati: il codice PIN (elemento di conoscenza); il codice OTP inviato via SMS al numero del cliente (elemento di possesso);

nella fase dispositiva le operazioni sono state autorizzate tramite: notifica push sul dispositivo registrato (elemento di possesso); riconoscimento biometrico (elemento di inerenza).

Alla luce di tali elementi, deve ritenersi che l'intermediario abbia fornito prova dell'utilizzo di un sistema di autenticazione articolato su più fattori riconducibili alle categorie della conoscenza, del possesso e dell'inerenza.

In proposito, altri Collegi hanno ritenuto che, in presenza di inserimento del PIN, validazione dell'OTP e successiva autorizzazione mediante notifica push e fattore biometrico, possa considerarsi raggiunta la prova della strong customer authentication (cfr. Collegio di Milano n. 10837/2025; Collegio di Roma n. 10892/2025).

Pertanto, diversamente da quanto affermato in altri arresti in cui difettava la prova di un secondo fattore nella fase di accesso all'app, nel caso di specie deve ritenersi soddisfatto l'onere probatorio gravante sull'intermediario in ordine alla corretta autenticazione delle operazioni.

Accertata la sussistenza della SCA, occorre quindi procedere alla valutazione della condotta delle parti.

Sotto il profilo del comportamento del ricorrente, risulta che lo stesso: ha comunicato dati riservati al sedicente operatore; ha seguito le istruzioni impartite, contribuendo all'attivazione dell'app su un nuovo dispositivo; ha consentito, di fatto, al frodatore di acquisire il controllo degli strumenti di autenticazione.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi ABF, in ipotesi di vishing e social hacking, la condotta del cliente deve essere valutata in concreto, potendo integrare profili di colpa anche rilevante quando

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

l'utente collabori attivamente alla realizzazione della frode (cfr. Collegio di Bologna nn. 927/2026 e 923/2026).

Nel caso di specie, tale cooperazione appare significativa e idonea a configurare un concorso causale rilevante nella produzione del danno.

Devono tuttavia essere valutati anche eventuali profili di responsabilità dell'intermediario.

In particolare, risulta che: sono state eseguite tre operazioni di ricarica carta a distanza di pochi minuti l'una dall'altra; le operazioni risultano riconducibili al medesimo merchant.

Si tratta dunque di un'operatività concentrata temporalmente e con caratteristiche ripetitive.

Tali elementi, pur non integrando automaticamente gli indici di frode di cui al D.M. n. 112/2007, costituiscono, secondo l'orientamento dei Collegi, parametri rilevanti ai fini della valutazione della condotta dell'intermediario in termini di adeguatezza dei presidi di monitoraggio (cfr. Collegio di Bologna n. 11417/2024).

Alla luce di tali circostanze, deve ritenersi che anche l'intermediario non abbia pienamente intercettato tempestivamente un'operatività anomala, concorrendo, seppur in misura ridotta, alla produzione del danno.

In applicazione dei più recenti orientamenti condivisi, la responsabilità deve pertanto essere ripartita in via equitativa tra le parti, sulla base di una valutazione complessiva delle rispettive condotte.

Tenuto conto della significativa cooperazione del ricorrente nella dinamica fraudolenta e della presenza di elementi di anomalia nelle operazioni eseguite si ritiene equo determinare il concorso di colpa nella misura dell'80% a carico del ricorrente e del 20% a carico dell'intermediario.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 286,00 (duecentottantasei/00).

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE