Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore STEFANO DEPLANO

Seduta del 10/04/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta che: i.) è titolare di un conto corrente radicato presso la convenuta; ii.) dalla consultazione dell'estratto conto ha appreso che il 3 e il 4 dicembre 2024 sono stati effettuati dal suo conto corrente quattro bonifici mai autorizzati; iii.) in pari data è stato richiesto, da ignoti, anche l'aumento del tetto giornaliero per i bonifici; iv.) non ha ricevuto alcun SMS *alert*; v.) ha immediatamente provveduto a bloccare il conto corrente e a denunziare l'accaduto alla Forze dell'ordine; vi.) ha fatto realizzare una perizia informatica che attesta l'assenza di qualsivoglia *malware* installato sui suoi *device*; vii.) dalla verifica sull'operatività *online* è emerso che *device* diversi dai propri erano riusciti a collegarsi ai servizi di *home banking* effettuando le operazioni denunciate.

Parte resistente riferisce che: i.) le operazioni sono state eseguite senza anomalie in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia; ii.) nessuna ulteriore utenza risulta associata al servizio di Banca multicanale se non quella del ricorrente; iii.) nel dettaglio, il *device* su cui risulta installata l'APP e che ha approvato l'operatività è il medesimo tuttora in uso al cliente; iv.) la contestazione del cliente è tardiva, essendosi realizzata diversi giorni dopo l'esecuzione delle operazioni contestate.

In sede di repliche si rileva come: i.) dai documenti prodotti dalla Banca si evince che le operazioni contestate sono state eseguite tramite un *browser* il cui indirizzo IP appartiene a un servizio di *anonimizzazione* di indirizzi notoriamente utilizzato per mascherare la reale provenienza geografica dell'utente; ii.) non ha ricevuto alcuna notifica *push* sul proprio *smartphone* riguardo alle operazioni contestate sì da non poter intervenire per sventare la frode subìta; iii.) la Banca si sarebbe dovuta immediatamente allertare in ragione dell'anomalia riscontrata nella sequenza delle operazioni.

In sede di controrepliche si evidenzia che: i.) l'operatività è stata possibile grazie alle approvazioni che il cliente ha concesso dall'APP installata sul proprio *device*; ii.) risultano inviate le notifiche in merito a ciascuna operazione contestata; iii.) anche la modifica del massimale ha richiesto l'introduzione di una OTP generata dall'APP del ricorrente; iv.) non è possibile bloccare interi *range* di IP basandosi unicamente sugli elementi evidenziati nelle difese del ricorrente.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Parte ricorrente chiede la restituzione dell'importo di 24.910,00 (ventiquattromilanovecentodieci/zero) euro, pari a quattro bonifici istantanei verosimilmente effettuati all'esito di frode.

Parte resistente insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1. – La controversia ha ad oggetto quattro bonifici istantanei effettuati tra il 3 ed il 4 dicembre 2024 a valere sul conto corrente intestato al ricorrente per un totale di 24.910,00 euro

2. – Le operazioni contestate sono state effettuate sotto la vigenza del d.lgs. n. 11 del 2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218 del 2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2). In base a tali disposizioni, come applicate da questo Arbitro (cfr. Coll. Coord., dec. n. 22745 del 2019), occorre volgere l'attenzione a due dirimenti profili disciplinari. In primo luogo, è l'Intermediario a dover provare, oltre all'insussistenza di malfunzionamenti, l'autenticazione, la corretta registrazione e la contabilizzazione delle operazioni, dovendo in particolare fornire evidenza che le operazioni disconosciute siano state autenticate con un c.d. "Sistema di autenticazione forte" (SCA), posto che ai sensi del comma 2 *bis*, art. 12, d.lgs. n. 11 del 2010, come inserito dal d.lgs. n. 218 del 2017 «salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente. Il beneficiario o il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario rimborsano il danno finanziario causato al prestatore di servizi di pagamento del pagatore se non accertano l'autenticazione forte del cliente». In secondo luogo, è sempre l'Intermediario a dover provare tutti i fatti idonei ad integrare la colpa grave dell'utilizzatore, unica ipotesi in cui, oltre al dolo, lo stesso può patire le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento.

3. – Con riferimento al primo profilo, visto quanto versato in atti, l'Intermediario riferisce che tutti i bonifici sono stati effettuati da *browser* (CANALE 051) e autorizzati tramite il processo di sicurezza Mapellum previa modifica dei limiti operativi inserita in Banca Multicanale e autorizzata tramite inserimento di *m-Token*.

3.1. – Sono prodotti i *log* comprovanti l'inserimento, per ciascun bonifico, dei seguenti fattori: credenziali di accesso all'*home banking* (fattore di conoscenza), OTP generato dal *token* fisico in possesso dell'utente (fattore di possesso), codice Mapellum generato all'interno della Banca multicanale. Il Collegio di Roma ritiene *compliant* alla SCA la modalità autorizzativa adottata dall'Intermediario (Coll. Roma, dec. n. 17867 del 2021). Parte convenuta, da ultimo, chiarisce che nessuna ulteriore utenza – rispetto a quella del ricorrente – risulta associata al servizio di Banca multicanale, come comprovato dello storico delle utenze collegate per il rapporto oggetto di indagine.

3.2. – L'Intermediario ha quindi dato prova di essersi dotato di un sistema di autenticazione forte in linea con la normativa di settore.

4. – Con riferimento al secondo profilo innanzi richiamato, il ricorrente riferisce di essersi avveduto dell'esecuzione dei quattro bonifici contestati in modo del tutto casuale, in data 8 dicembre 2024, a seguito della consultazione della lista movimenti del conto di sua titolarità. Rileva di aver provveduto al disconoscimento delle operazioni e di non aver mai ceduto a terzi le sue credenziali.

5. – Il ricorrente, tuttavia, trascura di fornire ulteriori dettagli in merito alla dinamica della vicenda sottesa al ricorso.

5.1. – Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto alla base della frode rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento circa la colpa grave del ricorrente medesimo, qualora l'Intermediario abbia offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni disconosciute (Coll. Roma, dec. n. 8058 del 2022). Mette altresì conto evidenziare che l'Intermediario ha prodotto evidenza delle notifiche *push* inviate il 3 e 4 dicembre 2024.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

6. – Si tratta di elementi che, nella loro unitarietà, portano ad attribuire un valore secondario anche alla lamentata “anomalia” delle operazioni poste in essere rispetto all’ordinaria operatività del ricorrente.

7. – Tanto premesso, il ricorso appare privo di fondamento e non meritevole di essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE