Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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) SPAGNOL	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) COCCIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA BARENGHI

Seduta del 08/04/2026

FATTO

Facendo seguito al reclamo presentato in data 28 luglio 2025 e riscontrato negativamente dall'intermediario il 31 seguente, il ricorrente si è rivolto all'Arbitro in data 3 dicembre 2025 per lamentare di aver subito una frode che ha messo capo al compimento di operazioni fraudolente online (7 bonifici e 2 operazioni di pagamento) per un totale di 56mila euro. Chiede quindi il rimborso di € 20.932,00, dando atto che il residuo è stato già rimborsato, illustrando le sue richieste anche nelle repliche del 3 febbraio 2026. In particolare espone che in data 16 luglio 2025 riceveva un SMS dalla banca che lo informava di un'operazione sul proprio conto corrente; alle ore 14:00 veniva contattato dal servizio clienti che lo invitava a modificare il PIN, in quanto era stato rilevato un accesso anomalo; il 22 luglio 2025, riceveva una nuova telefonata, sempre dal servizio clienti della banca, con cui veniva avvisato dell'esecuzione di alcune operazioni di importi rilevanti, ricevendo poco dopo un'e-mail da parte della banca a conferma di un bonifico di € 5.499,00; allo stesso tempo, l'accesso al conto veniva bloccato e veniva invitato dall'operatore a cambiare nuovamente il PIN; il sedicente operatore gli riferiva altresì che le uscite dal conto corrente erano state intercettate e bloccate e che sarebbero state riaccreditate a breve; provvedeva a sporgere denuncia; tuttavia, dopo il cambio di PIN, non riusciva ad accedere in alcun modo alla propria area riservata, neppure tramite l'APP, non potendo quindi verificare i movimenti sui propri conti; provava a contattare diverse volte il servizio clienti, senza però riuscire a parlare con nessun operatore; proprio in quel periodo, la banca ha introdotto la nuova APP, la

quale ha generato numerosi problemi di registrazione e di accesso, ampiamente segnalati nelle recensioni negative presenti su siti specializzati; in data 24 luglio 2025, veniva contattato da un operatore della banca che lo informava di un prestito di € 27.000,00 e lo rassicurava dicendo che avrebbe eseguito la procedura di disconoscimento annullando la predetta richiesta di finanziamento; cercava nuovamente di mettersi in contatto con la banca senza riuscirvi; solo il 26 luglio 2025, riusciva tramite app ad accedere alla propria area personale, capendo di essere stata vittima di una frode informatica; nel medesimo giorno, al mattino, riceveva una comunicazione dalla banca che lo invitava a mettersi in contatto con un operatore poiché erano stati identificati dei movimenti anomali sulla carta di credito; che l'operatrice gli riferiva che era riuscita a bloccare un pagamento di € 2.210,00, effettuato in data 25 luglio 2025 con la carta di credito, ma che era necessario presentare il modulo di disconoscimento per l'altra operazione con carta; presentava, dunque, una nuova denuncia; in tale occasione i Carabinieri tentavano di contattare il servizio clienti della banca, senza ottenere alcuna risposta; il 28 luglio 2025, dopo aver tentato invano di mettersi in contatto con la banca, si recava personalmente in filiale, dove tuttavia constatava l'impossibilità di parlare con un funzionario, in quanto era periodo di ferie; in tale circostanza gli veniva dato un numero da contattare, chiamando il quale rimaneva in attesa per un'ora e trenta minuti senza riuscire a interloquire con qualcuno; che, essendo ancora in filiale, la *receptionist* prendeva nota della problematica e inviava lei stessa una mail al proprio ufficio antifrode; veniva contattata alle ore 13:20 circa da un'operatrice della banca, la quale gli comunicava che avrebbe provveduto al richiamo dei bonifici e al blocco dei conti correnti oggetti di truffa; che, a fronte del reclamo presentato, l'intermediario lo informava dell'avvenuto rimborso dell'importo di € 8.966,00, del ripristino dell'operatività dei conti, nonché dell'estinzione del prestito di € 27.000,00. Chiede quindi il rimborso del residuo, pari a € 20.932,00.

L'intermediario, nelle controdeduzioni presentate il 20 gennaio 2026, e poi nelle controrepliche del 19 febbraio, rileva che la banca adotta un sistema di autenticazione forte sia per l'accesso all'area riservata e sia per l'autorizzazione delle disposizioni di pagamento nel pieno rispetto delle previsioni normative in materia; che, in particolare, veniva registrato l'*enrollment* di un nuovo dispositivo con l'inserimento delle credenziali statiche (codice cliente, data di nascita, 3 cifre del PIN) e dinamiche (codice OTP ricevuto via SMS); che è evidente che l'installazione dell'app su un dispositivo diverso da quello precedentemente in uso al cliente sia potuta avvenire solo con la conoscenza e con l'inserimento dell'OTP ricevuta sul numero di cellulare del cliente; che le operazioni contestate sono state poi portate a termine e autenticate con il nuovo dispositivo associato; che la banca ha provveduto ad estinguere il finanziamento, senza oneri a carico del ricorrente; che le operazioni eseguite successivamente all'erogazione del prestito nei limiti dell'importo di € 27.000,00 non hanno comportato depauperamento; che anche le operazioni di pagamento *e-commerce* sono avvenute con autenticazione a due fattori, con corretta digitazione delle relative credenziali; che l'intermediario provvedeva altresì a inviare al circuito una richiesta di *recall* nei termini di dieci giorni lavorativi successivi all'esecuzione delle operazioni, senza tuttavia ricevere alcun esito; che la truffa ha potuto giungere a consumazione grazie alla collaborazione del ricorrente; che, poiché il cliente riceveva in data 16 luglio 2025 la notifica *alert* dell'installazione dell'app, egli avrebbe dovuto prendere immediati contatti con la propria banca, impedendo così il procrastinarsi della truffa in proprio danno; che con riferimento alle chiamate e ai messaggi provenienti da numeri apparentemente riconducibili alla banca, è ormai noto che i numeri di telefono possano essere camuffati per mezzo di specifiche

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

applicazioni; che, peraltro, la banca ha recentemente messo a disposizione della clientela un servizio per verificare l'ID del chiamante attraverso uno specifico pulsante; che, dunque, tale fenomeno truffaldino non può essere imputato alla banca che resta del tutto estranea alla frode; che la banca attua diverse campagne di sensibilizzazione della clientela, sia tramite annunci al momento del login, sia nel proprio sito nella sezione sicurezza, proprio al fine di fornire ai clienti strumenti per poter riconoscere la frode. Chiede quindi il rigetto del ricorso.

DIRITTO

A norma degli artt. 10 e 10-*bis* d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 «*è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure … o di altri inconvenienti*» (art. 10, co. 1°), mentre «*l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento … non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7. È onere del prestatore di servizi di pagamento … fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente*» (art. 10, 2° co.).
Pertanto, «*il prestatore di servizi di pagamento rimborsa al pagatore l'importo dell'operazione medesima … [ovvero] riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo*» «*fatta salva la facoltà … di dimostrare … che, nell'ambito delle sue competenze, l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e non ha subito le conseguenze di guasti tecnici o altri inconvenienti relativi al servizio di pagamento da questo prestato*» (art. 11, d.lgs. cit.).
D'altra parte, occorre considerare che l'utente è tenuto a «*utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini, esplicitati nel contratto quadro, che ne regolano l'emissione*» [art. 7, comma 1° lett. *a*), d.lgs. 11/2010], e deve usare l'appropriata diligenza nel conservare le chiavi di accesso ai relativi servizi («*l'utente, non appena riceve uno strumento di pagamento, adotta tutte le ragionevoli misure idonee a proteggere le credenziali di sicurezza personalizzate*» recita infatti il comma 2 della citata disposizione).
Nel caso di specie, le operazioni contestate consistono in complessivi n. 7 bonifici – a valere su due diversi conti – e n. 2 pagamenti con carta di credito, effettuati tra il 22 luglio 2025 e il 26 luglio 2025 per un importo complessivo di € 56.898,00 (bonifico di € 5.499,00 in data 22.7.2025 alle ore 16:36; bonifico di € 14.999,00 in data 22.7.2025 16:38; bonifico di € 3.750,00 in data 24.7.2025 alle ore 16:33; bonifico di € 16.550,00 in data 24.7.2025 alle ore 16:37; bonifico di € 6.500,00 in data 24.7.2025 alle ore 16:40; su altro conto, cointestato tra il ricorrente e la moglie: bonifico di € 2.550,00 in data 23.7.2025 alle ore 16:45;bonifico di € 3.850,00 in data 23.7.2025 alle ore 16:46; pagamento con carta di credito di € 2.210,00 in data 25.07.2025; pagamento con carta di credito di € 990,00 in data 26.07.2025)
Tali pagamenti risultano, inoltre, preceduti da due giroconti di € 15.000,00 e di € 1.800,00 dal conto deposito intestato al ricorrente ai due conti di cui sopra. Prima dell'esecuzione delle transazioni del 24.07.2025 risulta infine l'erogazione di un finanziamento per € 27.000,00, pacificamente già rimborsato dall'intermediario, mediante la cui provvista alcuni dei bonifici contestati risultano effettuati.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Risulta inoltre pacifico tra le parti il rimborso della somma di € 8.966,00 da parte dell'intermediario resistente. L'importo in domanda di € 20.932,00 è quindi pari all'importo delle operazioni (di € 56.898,00) meno l'importo già rimborsato dall'intermediario (€ 8.966,00) e la somma erogata per il finanziamento (27.000,00) e stornata dall'intermediario.
Già in precedenti occasioni l'ABF ha ritenuto provata l'autenticazione e *compliant* con la SCA il sistema di pagamento adottato dal PSP con riferimento all'*enrollment* di un nuovo dispositivo, come occorso nella specie, all'accesso in app e alle operazioni di bonifico contestate, tenuto conto dell'utilizzo dei seguenti fattori di autenticazione: per l'*enrollment* dell'app su un nuovo device, elemento di conoscenza: (codice cliente, data di nascita) tre cifre del PIN - elemento di possesso: OTP via SMS; per l'accesso in app e per operazioni di bonifico: elemento di conoscenza: S***Code; elemento di possesso: App (v. ad es. Coll. Torino, n. 8651/2025).
Con riferimento alle operazioni di *e-commerce*, non appare possibile individuare i fattori di autenticazione impiegati.
Mentre queste ultime ricadono quindi nella responsabilità dell'intermediario, per quanto attiene alle altre operazioni deve osservarsi che il sistema di autorizzazione appare conforme e che tuttavia sussistono forti elementi di concorso di colpa da parte del ricorrente, accanto a indubbi elementi di responsabilità da parte dell'intermediario.
A quest'ultimo riguardo, in particolare, è pacifica tra le parti la fondatezza delle doglianze esposte dal ricorrente riguardo alla impossibilità di reperire un interlocutore, sia a distanza che di persona oltretutto.
Riguardo invece alla concorrente responsabilità del ricorrente occorre intanto osservare che quest'ultimo ha prodotto solo il primo messaggio civetta ma non gli *screenshot* da cui risulti il successivo sviluppo, così articolato nella dinamica oggetto di narrativa, della frode, con ciò rendendo impossibile per il Collegio una appropriata valutazione delle circostanze, il che secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi può contribuire alla valutazione del concorso di colpa del cliente, e di ciò il Collegio ritiene di dover tener conto, anche in relazione al fatto che non è dato verificare con quale ritardo e se il cliente si sia attivato a fronte dell'invio di e-mail alert a seguito dell'*enrollment* del nuovo device in data 16 luglio 2025 e poi delle operazioni di bonifico eseguite in data 22 luglio 2025.
In definitiva trattandosi di ipotesi in cui il Collegio deve individuare gli estremi di un concorso di responsabilità, ai fini pratici deve rilevarsi che gli effetti di tale concorso risultano sostanzialmente assorbiti dall'intervenuto rimborso di una somma complessiva di € 35.966,00, a fronte di un residuo oggetto di domanda di € 20.932,00, che rappresenta circa il 37% del totale oggetto di frode, che ben corrisponde all'importo che sarebbe stato ascrivibile alla concorrente colpa del cliente, di talché il Collegio non ritiene possibile considerare fondata l'ulteriore richiesta del ricorrente.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE f.f.