

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) COSTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FEDERICA COSTA

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Con ricorso dd. 29.10.2025, la ricorrente deduce di essere stata vittima di una truffa. Riferisce che l'episodio ha avuto origine dalla ricezione di un SMS proveniente da un numero sconosciuto, con cui veniva segnalata l'esecuzione di un pagamento di euro 899,00, apparentemente effettuato mediante la carta di credito aziendale collegata al conto corrente della società. La ricorrente contattava il numero indicato nel messaggio, ottenendo risposta da un sedicente operatore bancario, il quale richiedeva di poter interloquire con l'intestatario della carta di credito aziendale — ossia il marito della ricorrente — al fine di procedere al blocco della presunta operazione. Nel corso della conversazione, tuttavia, la ricorrente maturava sospetti circa l'effettiva identità dell'interlocutore, tanto da interrompere la telefonata e contattare immediatamente il proprio istituto di credito, dal quale apprendeva l'esistenza di un ammanco pari a euro 49.730,00. Successivamente, con PEC del 23 aprile 2025, la ricorrente richiedeva il rimborso dell'importo alla banca del beneficiario, senza ottenere riscontro. Analoga richiesta veniva quindi inoltrata, in data 22.05.2025, anche all'odierna resistente, anch'essa rimasta priva di esito. Chiede la restituzione della somma di euro 49.730,00.

Con controdeduzioni dd. 16.12.2025 l'intermediario ha preliminarmente eccepito l'inammissibilità del ricorso sotto diversi profili. In primo luogo, ha dedotto la carenza di un preventivo reclamo nei propri confronti, rilevando come la ricorrente si sarebbe limitata a formulare richieste di documentazione, mentre i veri e propri reclami sarebbero stati indirizzati esclusivamente alla banca del beneficiario. Ha

inoltre contestato l'ammissibilità del ricorso per asserito frazionamento della domanda, evidenziando che la ricorrente ha proposto distinti ricorsi nei confronti della resistente e della banca del beneficiario, in relazione alla medesima vicenda. Sempre in via preliminare, l'intermediario ha sostenuto l'inapplicabilità della disciplina di cui alla PSD2, assumendo che l'operazione di pagamento sarebbe stata disposta direttamente dalla stessa utente. Nel merito, la resistente ha rappresentato che l'operazione risulterebbe in ogni caso conforme ai requisiti di autenticazione forte (c.d. SCA), precisando che l'accesso al servizio di internet banking sarebbe avvenuto mediante inserimento delle credenziali personali e di un codice OTP inviato tramite notifica push e che, una volta entrata nell'area riservata, la ricorrente avrebbe autorizzato l'operazione dispositiva mediante un ulteriore codice OTP, anch'esso trasmesso con le medesime modalità. Chiede il rigetto del ricorso.

Con repliche dd. 15.01.2026 la ricorrente eccepisce in primo luogo che il modulo di disconoscimento presenterebbe tutti gli elementi necessari per essere qualificato come reclamo, con conseguente infondatezza dell'eccezione di inammissibilità. Quanto al dedotto frazionamento della domanda, rileva che le posizioni degli intermediari coinvolti sono distinte e fondate su presupposti giuridici autonomi, pur se originate dal medesimo fatto storico. Nel merito, ribadisce che il pagamento sarebbe stato eseguito in assenza di un valido consenso, viziato dal dolo dei truffatori mediante tecniche di social engineering e vishing, che l'avrebbero indotta a ritenere di effettuare un'operazione di blocco e non un bonifico di rilevante importo. In subordine, la ricorrente afferma la responsabilità della banca per violazione degli obblighi di diligenza e monitoraggio delle operazioni, evidenziando che un bonifico istantaneo di importo elevato, non coerente con la sua operatività e verso un nuovo beneficiario, avrebbe dovuto attivare i presidi antifrode e determinare un blocco o ulteriori verifiche. Esclude, inoltre, la propria colpa grave, richiamando le modalità particolarmente insidiose della truffa (spoofing, creazione di urgenza e panico, simulazione di procedure di sicurezza e lunga durata della conversazione). Infine, contesta l'adeguatezza delle iniziative dell'intermediario, ritenendo il tentativo di recupero mediante SWIFT meramente formale e non sufficiente rispetto a un bonifico istantaneo irrevocabile. L'intermediario avrebbe quindi attribuito la responsabilità dell'accaduto alla ricorrente, ritenendo che la stessa abbia comunicato i codici OTP a soggetti terzi, così consentendo l'esecuzione dell'operazione fraudolenta.

Con contrerepliche dd. 28.01.2026 l'intermediario eccepisce che la contestazione circa la mancata collaborazione nel recupero delle somme risulta formulata per la prima volta in sede di repliche, dunque è inammissibile; per il resto, insiste nelle eccezioni formulate in precedenza.

DIRITTO

Il ricorso ha ad oggetto una richiesta di rimborso per un'operazione di bonifico istantaneo di € 49.730,00, disconosciuta dalla società ricorrente. L'operazione è stata eseguita a seguito di una truffa perpetrata con tecniche di spoofing (alterazione del mittente di un SMS) e vishing (truffa telefonica), attraverso cui i frodatori hanno indotto in errore l'utente, convincendola a compiere azioni che hanno portato all'addebito della somma contestata.

Vanno in primo luogo respinte le eccezioni preliminari sollevate dall'intermediario.

L'intermediario eccepisce l'assenza di un preventivo reclamo.

L'orientamento consolidato dell'Arbitro Bancario Finanziario considera il modulo di disconoscimento delle operazioni, contenente l'esposizione dei fatti e la richiesta di storno, come un atto equipollente al reclamo, idoneo a soddisfare la condizione di procedibilità. Pertanto, tale eccezione appare infondata.

L'intermediario lamenta inoltre che la ricorrente abbia proposto un distinto ricorso contro la banca del beneficiario, configurando un frazionamento della domanda. Anche questa eccezione è infondata. Le azioni legali contro il prestatore di servizi di pagamento del pagatore (l'odierna resistente) e quello del beneficiario si fondano su presupposti giuridici differenti. La responsabilità del primo attiene alla corretta esecuzione del servizio e alla protezione del conto del proprio cliente; la responsabilità del secondo, invece, può derivare dalla violazione di obblighi di diligenza specifici, come la verifica della corrispondenza tra IBAN e intestatario del conto. Anche tale eccezione risulta pertanto infondata.

Passando al merito, si osserva in primo luogo che nel caso di specie, il ricorso non chiarisce se la ricorrente abbia inserito autonomamente i dati del bonifico o si sia limitata ad approvare un'operazione già impostata dai truffatori. Tale ambiguità ed incertezza consente di inquadrare correttamente la fattispecie nei termini prospettati dall'intermediario, il quale eccepisce l'inapplicabilità del D.Lgs. n. 11/2010 assumendo che l'operazione sia stata comunque eseguita dal ricorrente, sia pure a seguito di raggio.

La ricorrente riferisce di aver ricevuto codici da inserire “durante l'iter di blocco pagamento”, senza tuttavia precisare se tali codici siano stati autonomamente digitati ai fini della disposizione del bonifico ovvero semplicemente comunicati a terzi. Sul punto, lo stesso intermediario, nelle proprie controdeduzioni, valorizza tale elemento ai fini dell'attribuzione di una colpa grave al cliente, ritenendo che questi abbia “trasmesso” i codici OTP a soggetti non autorizzati.

Pertanto, anche alla luce della dinamica complessiva della vicenda così come prospettata dalle parti, non può escludersi che la ricorrente si sia limitata ad autorizzare, tramite applicazione mobile, un'operazione previamente predisposta e sollecitata da terzi mediante accesso via web, circostanza che ricondurrebbe la fattispecie nell'alveo delle operazioni formalmente autorizzate dal pagatore.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, infatti, quando l'operazione risulti integralmente eseguita dal pagatore — mediante inserimento della disposizione e dei relativi fattori di autenticazione — essa deve ritenersi autorizzata e, come tale, sottratta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. In tale ambito rientrano anche le operazioni eseguite dal cliente su indicazione del frodatore, senza consapevolezza della reale natura dispositiva (le c.d. operazioni “sotto dettatura”).

In ogni caso, l'intermediario ha fornito prova dell'avvenuta applicazione della strong customer authentication (SCA), mediante produzione delle evidenze relative al processo di autenticazione e autorizzazione dell'operazione, da cui risulta l'utilizzo di credenziali personali e di ulteriori fattori di autenticazione secondo le modalità previste dal sistema. La ricorrente non ha invece fornito copia del messaggio né della telefonata ricevuta. Di conseguenza, si ritiene, che laddove non venga allegata copia del messaggio civetta, non sia possibile stabilire la sussistenza di un legittimo affidamento in capo all'utente.

Alla luce di quanto sopra, non può ritenersi integrata la responsabilità dell'intermediario per l'operazione disconosciuta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE