

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PERON

Seduta del 06/05/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta al Collegio che il 28/10/2025 è stata contattata da un soggetto qualificato come operatore dell'intermediario tramite un recapito riconducibile al numero verde ufficiale. Durante la conversazione le veniva comunicata la necessità di bloccare alcuni addebiti sospetti verso un noto sito di prenotazioni alberghiere, inducendola a eseguire due bonifici per complessivi € 8.552,88 verso coordinate inviate via SMS, mentre un ulteriore bonifico di € 1.501,44 veniva effettuato direttamente dal sedicente operatore. La parte ricorrente ha subito così la perdita di € 10.054,32, esauendo l'intera

giacenza del proprio conto presso l'intermediario, il quale ha successivamente riscontrato negativamente il reclamo presentato.

Per queste ragioni parte ricorrente chiede che l'ABF voglia disporre il rimborso del danno subito pari a € 10.054,32.

L'intermediario afferma che il ricorso è inammissibile per genericità, poiché la mancata allegazione del primo SMS indicato come innesco della truffa ostacola le verifiche approfondite e l'esercizio del diritto di difesa. Secondo l'intermediario, la rappresentazione dei fatti offerta dalla parte ricorrente ha natura confessoria, avendo ammesso di aver disposto personalmente i primi due bonifici da € 4.750,00 e € 3.801,44 presso un ATM seguendo le istruzioni del truffatore. Quanto al terzo bonifico di € 1.501,44, che la parte ricorrente sostiene essere stato eseguito dal malintenzionato, i log interni dimostrano invece che l'operazione è stata effettuata tramite accesso alla home banking dal PC domestico, inserendo correttamente tutti i fattori previsti dal sistema di autenticazione forte "SCA PSD2 – CONTROLLO MAPELLUM". Poiché tutte e tre le operazioni risultano eseguite personalmente dalla parte ricorrente, l'intermediario ritiene inapplicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D. Lgs n. 11 del 27/01/2010, ribadendo che ogni operazione è stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata mediante l'inserimento delle credenziali previste.

Per questi motivi l'intermediario chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto ed in diritto.

Le parti non hanno depositato repliche

DIRITTO

Il presente ricorso ha ad oggetto la domanda di parte ricorrente di ottenere il rimborso di € 10.054,32 sottratti con tre disposizioni di bonifico fraudolente eseguite in data 28/10/2025 alle ore 17:21 per € 1.501,44; alle ore 18:12, per € 4,751,44; alle ore 18:17 per € 3.801,44. Ciascuna operazione include €1,44 di spese di commissione.

Ciò posto il Collegio constata che le operazioni contestate di € 4,751,44 e di € 3.801,44, sono state eseguite personalmente dalla parte ricorrente presso uno sportello ATM, seguendo le istruzioni impartite dal frodatore.

Queste operazioni dunque non rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina di cui al D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, essendo emerso in modo pacifico che le transazioni sono state eseguite direttamente dalla parte ricorrente. Difatti secondo l'orientamento dei Collegi, dal momento che l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), la stessa deve considerarsi autorizzata e, pertanto, non viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU ("PSD2") e al D.lgs. n. 11/2010, ragion per cui non si procede all'esame del sistema di autenticazione forte dell'intermediario.

Nell'accertata inapplicabilità della disciplina di particolare favore per il cliente della banca dettata dall'art. 10, D.lgs. n. 11/2010, il Collegio ritiene comunque opportuno verificare se parte ricorrente abbia, o meno, agito con colpa grave e se emerga una qualche responsabilità concorrente dell'intermediario secondo le norme di diritto comune, come ad esempio nei casi di: (a) mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore; (b) mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore; (c) mancato rilievo di indizi di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere.

Quanto alla restante operazione di € 1.501,44 eseguita alle 17:21, parte ricorrente afferma che sia stata effettuata dal frodatore. In questo caso trova quindi applicazione il D.lgs. 27/01/2010 n. 11, che recepisce la normativa comunitaria sui servizi di pagamento e il Provvedimento attuativo della Banca d'Italia del 05/07/2011. Secondo i principi della strong customer authentication (SCA), l'onere probatorio è suddiviso in due passaggi fondamentali: l'intermediario deve innanzitutto provare l'autenticazione, la corretta registrazione e la contabilizzazione delle operazioni, nonché l'assenza di malfunzionamenti. La SCA richiede l'uso di almeno due fattori indipendenti tra conoscenza, inerenza e possesso, necessari sia per l'accesso al conto che per l'esecuzione dei singoli pagamenti. In secondo luogo, spetta sempre all'intermediario dimostrare i fatti che integrano la colpa grave della parte ricorrente, unica condizione insieme al dolo per imputarle le conseguenze dell'uso fraudolento dello strumento. La giurisprudenza arbitrale ritiene che la negligenza della parte ricorrente sia rilevante solo se l'intermediario prova l'osservanza del sistema SCA e la predisposizione di alert; inoltre, un concorso causale parziale della parte ricorrente non rende la transazione autorizzata, poiché il consenso deve essere prestato nella forma convenuta. Rimane ferma la valutazione sull'eventuale condotta fraudolenta o sull'inadempimento degli obblighi per dolo o colpa grave ai sensi dell'art. 12 del D.lgs. 11/2010.

Il Collegio procede dunque ad esaminare la prova dell'autenticazione forte dell'intermediario in tutte le fasi in cui si è realizzata l'operazione contestata di € 1.501,44.

Quanto alla prova della SCA con riferimento alle azioni antecedenti all'esecuzione dell'operazione contestata, il Collegio constata che, dalle evidenze in atti, risulta che l'operazione è stata autenticata tramite codice PIN (fattore di conoscenza) + codice OTP generato da token fisico vasco (fattore di possesso).

Quanto alla prova della SCA con riferimento all'esecuzione dell'operazione il Collegio constata che, dalle evidenze in atti, risulta che l'operazione è stata autenticata tramite: **(i)** fattore di possesso, rappresentato dal TOKEN fisico Vasco (OTP generato da chiavetta nella disponibilità esclusiva della cliente); **(ii)** fattore di conoscenza, rappresentato dalle credenziali di accesso (PIN); **(iii)** ulteriore

elemento di sicurezza nell'ambito del sistema di autenticazione forte (SCA), consistente nel sistema Mapellum.

Il Collegio, ritenuta provata la SCA, in relazione a tutti i singoli passaggi esaminati, procede a verificare se parte ricorrente abbia agito con colpa grave e se vi sia stato un concorso di colpa da parte dell'intermediario.

In proposito, parte ricorrente riferisce di essere stata contattata tramite un SMS che segnalava un presunto bonifico in uscita di € 849,00, invitandola a chiamare un numero per disconoscere l'operazione. Contattata tale utenza, parte ricorrente entrava in comunicazione con un sedicente operatore dell'intermediario a cui consentiva il controllo da remoto, fornendo probabilmente le proprie credenziali di home banking, per poi recarsi a uno sportello ATM seguendo le istruzioni telefoniche impartite dal frodatore. Nonostante i dubbi manifestati, asserisce di essere stata rassicurata da una chiamata apparentemente proveniente dal numero verde dell'intermediario, che la induceva a proseguire. Tuttavia, il Collegio osserva che parte ricorrente non allega alcuna prova dell'SMS civetta, né documenta le telefonate intercorse con il numero *974 indicato nel messaggio o con il numero *757.

Si ritiene dunque sussistente una condotta colposa posta in essere dalla parte ricorrente nella causazione della frode e non si rinvencono forme concorrenti di responsabilità colposa da parte dell'intermediario, dato che non risulta evidenza di indici di anomalia sopra descritti, e risulta invece che l'intermediario una volta avvisato della frode ha immediatamente tentato il recall dei tre bonifici. Recall non andati a buon fine in quanto rifiutati.

Per questi motivi il Collegio, ritenuta provata la SCA da parte dell'intermediario e ritenuta la sussistenza di una colpa grave in capo alla parte ricorrente, ritiene che il ricorso non possa trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE