

## COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

|                   |                                                           |
|-------------------|-----------------------------------------------------------|
| (TO) BARENGHI     | Presidente                                                |
| (TO) GRECO        | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (TO) CARATTOZZOLO | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (TO) SPENNACCHIO  | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (TO) PUDDU        | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore GIUSEPPE SPENNACCHIO

Seduta del 27/04/2026

## FATTO

La parte ricorrente espone quanto segue:

- alle ore 15:58 del 16 gennaio 2026 è stata contattata al telefono dal numero verde della resistente;
  - l'interlocutore si spacciava per sedicente operatore della banca, riferendole di un tentativo di accesso da Madrid e di pagamenti non autorizzati;
  - nel mentre, non riceveva nessuna notifica sms dalla banca;
  - non riceveva alcuna notifica, ma il sedicente operatore modificava la sua *password*;
  - ha sporto denuncia;
  - è intestataria di un conto corrente in essere presso la resistente, da cui sono state effettuate delle transazioni rispetto alle quali l'intermediario sostiene di non aver rilevato nulla di anomalo;
  - le operazioni sono state effettuate dal truffatore, che operava all'interno del suo conto corrente;
  - l'intermediario resistente non si è insospettito notando l'accesso né ha bloccato la carta, nonostante vi fossero dei pagamenti annullati.
- Chiede pertanto il riaccredito della somma di €. 1.950,00=.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, rappresenta che la ricorrente è titolare di un conto corrente, aperto in data 8 dicembre 2021. La cliente ha sporto denuncia per esporre una truffa subita da un sedicente operatore in data 16 gennaio 2026, nella quale sostiene di aver perduto €. 1.950,00=, ma tali importi sono stati trasferiti ad un altro suo conto corrente, acceso presso un diverso intermediario.

Nel riscontrare negativamente il reclamo della ricorrente, la informava del fatto che le operazioni risultavano correttamente eseguite con autenticazione forte, senza alcuna anomalia ma, soprattutto, che risultavano disposte a favore del medesimo conto di altro intermediario, indicato come appartenente alla stessa cliente. Come riferito dalla stessa nella denuncia, la cliente, durante la telefonata con il sedicente operatore, ha prima spostato tutte le somme presenti nel conto corrente sul proprio conto di altro intermediario, per poi riportarle nel conto su richiesta del truffatore e, infine, farle fuoriuscire.

Anche i successivi bonifici, oggetto di contestazione, sono stati inviati al medesimo IBAN presso intermediario terzo, riferibile alla stessa ricorrente. In data 17 gennaio 2026, senza attendere di ricevere riscontro al reclamo, la cliente depositava il ricorso. Ai sensi delle Disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia in materia di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, solamente *"il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario, o nei più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del TUB, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario"*. Nel caso in esame la ricorrente non ha atteso le tempistiche per il riscontro al reclamo.

Per tale motivo il ricorso va dichiarato inammissibile. Le operazioni contestate con il ricorso sono state eseguite a favore di un conto corrente della stessa cliente presso altro PSP.

Comunque tutte le operazioni disconosciute dalla ricorrente sono state correttamente autorizzate con autenticazione forte e registrate e contabilizzate, senza aver subito le conseguenze di alcun malfunzionamento delle procedure necessarie per la loro esecuzione o di altri inconvenienti. Per poter eseguire l'accesso all'area riservata, tramite sito web o app, è necessario inserire le credenziali statiche (*username* e *password*, fattore di conoscenza) scelte dal cliente.

Parte resistente conclude chiedendo all'Arbitro, in via preliminare, di dichiarare l'inammissibilità del ricorso per difetto delle tempistiche per il riscontro al reclamo, prima della proposizione del ricorso, e, nel merito, di rigettarlo in quanto infondato in fatto ed in diritto.

## DIRITTO

Parte ricorrente disconosce l'esecuzione di quattro bonifici istantanei effettuati *on line*, in data 16 gennaio 2026, di importo pari complessivamente ad €. 1.950,00= a valere sul conto corrente di titolarità dell'istante presso l'intermediario resistente; l'IBAN destinatario di tali bonifici era un IBAN estero intestato sempre alla medesima ricorrente ma in essere presso un differente intermediario, non convenuto. Si tratta di n. 3 bonifici istantanei eseguiti rispettivamente per €. 500,00=, alle ore 16:33, per €. 500,00=, alle ore 16:34, per €. 500,00=, alle ore 16,35 e per €. 450,00= alle ore 16:36.

L'intermediario resistente ha eccepito, in via preliminare, che la ricorrente non ha atteso le tempistiche per il riscontro al reclamo e che, per tale motivo, il ricorso va dichiarato inammissibile. La ricorrente, infatti, in violazione delle Disposizioni sul funzionamento dell'ABF avrebbe presentato ricorso prima del decorso di 60 giorni dal reclamo e prima di un riscontro dall'intermediario.

In proposito si rileva, in fatto, che nel modulo di ricorso la ricorrente ha indicato, come data del reclamo, il 16 gennaio 2026. Il ricorso è stato presentato il giorno successivo, in data 17 gennaio 2026.

La ricorrente ha versato in atti numerosi *screenshot* della chat intrattenuta con il servizio clienti dell'intermediario ed avente ad oggetto la frode per cui è controversia; tale chat pare riferita al periodo dal 16 gennaio 2026 (data in cui la ricorrente ha segnalato la frode, chiedendo il rimborso delle somme sottratte) al 20 gennaio 2026. Dalla menzionata chat risulta che alla data del 20 gennaio 2026, quando il ricorso in esame era già stato presentato, l'intermediario resistente, tramite il suo servizio clienti, richiedeva alla cliente l'invio di ulteriore documentazione.

Nella medesima chat è presente una comunicazione della banca, priva di data, contenente l'esito negativo del disconoscimento delle operazioni che però, in base a quanto appena rilevato, è presumibile sia pervenuta alla cliente dopo la presentazione del ricorso. L'intermediario ha poi versato un proprio riscontro datato 3 marzo 2026 che si riferirebbe ad un reclamo presentato dalla ricorrente in data 11 febbraio 2026.

Sul punto si richiama che alla Sez. I, par. III – “*Definizioni*” delle Disposizioni ABF, viene definito “*reclamo, ogni atto con cui un cliente chiaramente identificabile contesta in forma scritta (...) all'intermediario un suo comportamento anche omissivo*”.

Alla successiva Sez. VI – “*Procedimento e decisione*” – “*Avvio del procedimento*” si legge: “*Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario. (...) Il cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non abbia avuto esito nel termine di 60 giorni dalla sua ricezione da parte dell'intermediario, o nei più brevi termini eventualmente previsti da specifiche disposizioni di legge o dalle disposizioni emanate dalla Banca d'Italia in attuazione del Titolo VI del TUB, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario, anche senza avvalersi dell'assistenza di un avvocato o di altro professionista (...).*”

*Il ricorso deve avere ad oggetto la stessa questione esposta nel reclamo; il cliente può chiedere nel ricorso il risarcimento del danno anche quando tale richiesta non sia stata formulata nel reclamo, qualora il danno lamentato sia conseguenza immediata e diretta della medesima condotta dell'intermediario segnalata nel reclamo*”.

Sul punto il Collegio di Coordinamento, con la decisione n. 15400/2021, ha precisato che “*La presentazione del ricorso prima dello scadere del termine di 60 giorni dalla presentazione del reclamo comporta l'inammissibilità del ricorso stesso che tuttavia può essere riproposto previo nuovo reclamo. Resta salva l'ipotesi di ricorso presentato prima della scadenza del predetto termine, ma in data successiva alla replica dell'intermediario che abbia espresso la volontà di non accogliere il reclamo.*”

L'inammissibilità può essere accertata e dichiarata d'ufficio. Nel caso di specie, anche considerando quale riscontro negativo dell'intermediario la comunicazione di esito disconoscimento contenuta nelle chat prodotte dalla cliente e non il riscontro formale del 3 marzo 2026, il ricorso in esame parrebbe presentato prima di una replica negativa della banca alla richiesta di rimborso delle operazioni oggetto di controversia.

Tuttavia il Collegio, tenuto conto della menzionata comunicazione priva di data che lascia un margine di dubbio sul tema e, comunque, in ossequio al principio della ragione più liquida, ritiene di poter decidere il ricorso nel merito.

Per quanto concerne la prova della corretta autenticazione delle operazioni oggetto di disconoscimento, il principio secondo cui le operazioni eseguite tra rapporti intestati al medesimo soggetto possono andare esenti da SCA è stato fatto proprio da questo Collegio che, tuttavia, ha ritenuto come esso sia relativo ad operazioni di recupero della provvista che avvengano in entrata ed in uscita da diversi conti intestati al medesimo cliente ed incardinati presso il medesimo intermediario; esso poggia sulla disposizione dell'art. 15 del Regolamento Delegato (UE) 2018/389, il quale riporta un elenco tassativo di fattispecie escluse dall'applicazione della SCA: tra queste viene annoverata proprio quella relativa al recupero della provvista mediante operazioni che avvengono tra conti intrattenuti dal cliente presso il medesimo intermediario, tenuto conto del fatto che, rispetto ad esse, è riscontrabile un basso livello di rischio. Nello specifico, l'intermediario ha comunque prodotto evidenze sulla prova della corretta autenticazione delle operazioni contestate.

In secondo luogo, il PSP è tenuto a dimostrare il comportamento gravemente colposo dell'utilizzatore. Dalle dichiarazioni della parte ricorrente sembrerebbe che le operazioni contestate siano scaturite da un fenomeno di asserito *spoofing* applicato alla telefonata (c.d. *caller ID spoofing*), realizzato ai danni della medesima.

Vero è che nel ricorso parte ricorrente sostanzialmente ammette di aver "abboccato" al raggio, comunicando al truffatore i codici di accesso alle funzionalità bancarie da remoto e che, da quanto appena riepilogato, la manovra fraudolenta eseguita a suo danno non risulta aver raggiunto un grado elevato di insidiosità. Parte resistente non ha dichiarato di offrire un sistema di *alert* alla propria clientela.

Vi è, tuttavia, un'ulteriore circostanza che assume carattere assorbente ai fini della decisione. L'intermediario resistente preliminarmente rileva, infatti, che i bonifici in uscita dal suo conto in essere presso la stessa resistente non sono stati accreditati direttamente sul conto riconducibile ai frodatori, bensì sul conto di pertinenza della stessa cliente, intrattenuto presso altro intermediario estero.

E' agli atti la denuncia presentata dalla ricorrente in data 17 gennaio 2026. La ricorrente afferma tale circostanza espressamente nella denuncia, denunciando in particolare che all'operatività oggetto di contestazione sono seguite altre operazioni di pagamento, presumibilmente a valere sul suo conto presso l'intermediario terzo.

Parte resistente ha depositato l'estratto conto relativo al rapporto intestato alla ricorrente presso di sé: da tale documento si evince evidenza sia della somma originariamente in uscita di €. 1.590,00= addebitata alla medesima ricorrente in data 16 gennaio 2026 (somma accreditata in favore del conto intestato alla ricorrente presso l'intermediario terzo), sia evidenza di tre successivi bonifici in entrata da tale conto ed a beneficio del rapporto presso la resistente, effettuati lo stesso giorno, rispettivamente di €. 1.000,00=, €. 590,00= ed €. 365,00=, sia infine dei quattro bonifici oggetto di disconoscimento, per complessivi €. 1.950,00=. Ne consegue che la effettiva perdita patrimoniale subita dalla ricorrente (nel caso in esame di €. 1.950,00=) non può, in concreto considerarsi conseguenza immediata e diretta di un inadempimento dell'intermediario resistente: detta perdita deriva, infatti, dal compimento di un successivo pagamento a favore di terzi a valere su un conto corrente intrattenuto presso altro intermediario, non convenuto nel presente procedimento.

L'eccezione sollevata dalla resistente è, pertanto, fondata ed il ricorso va dunque respinto.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE