

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LORENZA BULLO

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Parte ricorrente espone quanto segue:

- in data 25 settembre 2025, alle ore 18:51, riceveva un SMS, contenente l'indicazione della denominazione dell'intermediario convenuto, che la informava in merito ad un bonifico di € 4.970,00;
- il giorno successivo, alle ore 15:58, decideva di telefonare al numero di cellulare indicato e gli rispondeva una persona che si qualificava come operatore del servizio frodi della convenuta;
- *seguendo le indicazioni del sedicente operatore della convenuta, accedeva all'home banking ed il truffatore "prende[va] possesso dello schermo e digita[va] la contabile del bonifico (ordinario) e immette[va] il token di validazione dell'operazione";*
- effettuava un bonifico ordinario di € 4.935,86 a favore di un conto in essere presso la convenuta;
- nel corso della truffa, effettuava anche un ulteriore bonifico di € 1.500,00 da un conto in essere presso un diverso intermediario;
- alle ore 17:51, verificato che il numero a cui aveva telefonato non apparteneva alla convenuta, contattava il numero verde dell'odierno intermediario dove gli veniva comunicato che il bonifico effettuato non poteva essere annullato;
- i sistemi di sicurezza e antifrode della convenuta rendono possibile la creazione di un conto truffaldino sul quale la banca non pare avere il minimo controllo;

- non appare accettabile che la banca possa addurre il “banca su banca” come ragione di non revocabilità.

Parte ricorrente, infruttuosamente esperito il reclamo, chiede che l'Arbitro condanni la parte resistente al rimborso della somma di euro 4935,00 oggetto del bonifico disconosciuto oltre ad euro 0,86 addebitategli a titolo di commissioni di bonifico.

L'intermediario resistente contro deduce quanto segue:

- *preliminarmente*, il ricorso è inammissibile, essendo stato notificato alla banca un provvedimento dei Carabinieri di blocco dell'operatività a carico del beneficiario del bonifico *de quo*, in conseguenza della denuncia depositata dal ricorrente;
- di aver poi richiesto alla suddetta Autorità se il rapporto del beneficiario poteva essere sbloccato, non essendo intervenuto il sequestro, e di aver ricevuto l'informativa che in merito era stato interessato il Tribunale competente;
- l'operazione contestata è un bonifico di 4.935,00 euro, oltre a € 0,86 di commissione;
- il ricorrente non allega documentazione attestante i messaggi ricevuti e la cronologia delle telefonate;
- quanto affermato nel ricorso risulta in palese contraddizione rispetto a quanto dichiarato in denuncia, dove il ricorrente affermava di aver effettuato il bonifico;
- il bonifico per cui è qui controversia non può essere configurato come operazione non autorizzata ai sensi dell'art. 10 del d. lgs. n. 11/2010;
- il bonifico è stato regolarmente autenticato tramite sistema dinamico multifattoriale e Fattore Biometrico, secondo il requisito normativo di autenticazione SCA ad alta sicurezza;
- non appena ricevuta notizia dall'interessato dell'atto fraudolento, oltre ad aver avviato le attività del caso, di aver tentato il recupero della somma, che in gran parte era stata subito prelevata dal beneficiario;
- di essere in attesa di nuove disposizioni da parte dell'Autorità, in relazione al blocco ed alla parziale somma residua sul rapporto del beneficiario.

Parte resistente conclude quindi chiedendo all'Arbitro, *in via preliminare*, di dichiarare l'inammissibilità del ricorso, e *nel merito* di rigettare il ricorso in quanto infondato in fatto e in diritto.

Seguono *repliche e contro repliche* in forza delle quali:

- parte ricorrente insiste per l'accoglimento del ricorso, evidenziando quanto segue: a) l'intermediario convenuto apriva un conto “truffaldino” e non permetteva di revocare un bonifico “banca su banca”; b) la somma del bonifico effettuato sul conto in essere presso il diverso intermediario è stata subito restituita; c) il bonifico è stato disposto dal truffatore che “aveva il pieno controllo dello schermo”; d) di ritenere che l'intermediario non si sia attivato per il recupero delle somme nonostante la truffa sia stata segnalata al numero verde alle ore 17:51, poco dopo il fatto; e) l'intermediario convenuto non ha predisposto apposite misure di controllo dirette a prevenire questo genere di truffe, è stata totalmente inadempiente in termini di comunicazioni di quanto avvenuto e non ha affrontato con impegno e spirito collaborativo il recupero della cifra del bonifico;
- parte resistente controreplica evidenziando quanto segue: a) dai log non risulta avvenuta alcuna installazione preventiva di un'app di controllo da remoto del *device* del ricorrente, né quest'ultimo fornisce tale prova; b) dopo l'inserimento dell'Iban del bonifico, compariva sull'applicativo del cliente

l'avviso della banca di non revocabilità del bonifico eseguito a favore di rapporto presso medesima banca; c) nel resto, non sono state notificate novità dall'Autorità.

DIRITTO

Il ricorrente disconosce un bonifico ordinario disposto il 26/09/2025 per l'importo di euro 4.935,00, oltre a € 0,86 di commissioni, a favore di un conto corrente in essere sempre presso la medesima convenuta.

L'intermediario convenuto eccepisce, in via preliminare, l'inammissibilità del ricorso, essendogli stato *notificato un provvedimento della Legione Carabinieri di blocco dell'operatività a carico del beneficiario del bonifico de quo*, in conseguenza della denuncia depositata dall'odierno ricorrente; l'intermediario precisa altresì che gran parte della liquidità è stata subito prelevata e sul rapporto del beneficiario, *ad oggi bloccato*, è presente una parziale somma residua di cui non è noto però l'ammontare.

L'intermediario fa altresì presente di aver poi richiesto alla suddetta Autorità se il rapporto del beneficiario poteva essere sbloccato, non essendo intervenuto il sequestro, ma di non aver ancora ricevuto ulteriori comunicazioni dall'Autorità.

In merito agli effetti sull'esito del ricorso del blocco di parte delle somme sul conto del beneficiario, il Collegio di Bologna si è già espresso ritenendo che *il blocco dei fondi presso il beneficiario dell'operazione determini l'inammissibilità/il rigetto della domanda di rimborso - limitatamente alle somme bloccate – emergendo una carenza di interesse ad agire da parte del ricorrente, in ragione del probabile sequestro delle somme ad opera della magistratura ordinaria e della conseguente restituzione all'avente diritto* (in tal senso v. Collegio di Bologna decisioni n. 1592/2025 e n. 9435/24).

In particolare, il Collegio Bologna, con decisione n. 11637/24, in un caso analogo, ha rigettato il ricorso evidenziando quanto segue: *“... In altri termini, benché nel caso di specie il procedimento penale sia ancora in fase di indagini (o, quantomeno, lo era al momento dell'introduzione del presente ricorso), vi è la possibilità che i fondi bloccati presso il beneficiario possano essere (o essere stati) oggetto di sequestro e potranno, in seguito, essere oggetto di dissequestro in favore dell'odierno ricorrente. Ne consegue che l'eventuale decisione che questo Collegio andasse a adottare, pur non vertendosi in un caso tipico di litispendenza, finirebbe con entrare in conflitto con i provvedimenti che presumibilmente saranno (se non lo sono già stati) adottati dall'Autorità Giudiziaria. Sicché, il ricorso, benché non dichiarabile formalmente inammissibile, non può essere accolto...”*

Il presente Collegio si attiene al suddetto orientamento; tuttavia, poiché non è noto l'ammontare delle somme bloccate, il Collegio rileva altresì quanto segue.

Il bonifico disconosciuto, stando a quanto affermato dal ricorrente stesso in denuncia, sarebbe stato effettuato dallo stesso ricorrente sia pure sotto inganno del truffatore che lo aveva indotto a ritenere si trattasse di una procedura per mettere in sicurezza il conto oggetto di attacco.

Per tale ragioni l'intermediario obietta che la vicenda in esame esuli dall'ambito di applicazione della PSD2; per contro, il ricorrente precisa, nel ricorso e nelle repliche, che il bonifico sarebbe stato disposto in realtà dal truffatore il quale aveva il controllo da remoto dello schermo (*“il truffatore prende possesso dello schermo e digita la contabile del bonifico e immette il token di validazione dell'operazione...”*).

Ciò posto, è noto che i Collegi ABF distinguono tra operazioni autorizzate con l'intervento parziale del pagatore (ad esempio quando il pagatore autorizza l'operazione precedentemente inserita dal frodatore) e operazioni eseguite per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di *tutti i fattori di autenticazione*).

Secondo l'orientamento condiviso dai Collegi, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è *parziale* (fattispecie in cui ricade la controversia in esame, dal momento che la *preliminare fase di accesso all'home banking* è avvenuta *personalmente ad opera del ricorrente come affermato da quest'ultimo*), la transazione non deve intendersi, per ciò solo, autorizzata, poiché la normativa speciale (PSD2 e disposizioni di recepimento), prescindendo dalla nozione civilistica di "consenso", dispone che quest'ultimo dev'essere prestato nella forma convenuta tra il pagatore stesso e il PSP.

Il Collegio procede pertanto con l'esame del tipo di autenticazione predisposta dall'intermediario con riguardo all'operazione operazione disconosciuta.

L'operazione contestata è stata posta in essere sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, nonché di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Dalla richiamata normativa e, in particolare, dall'art. 10 del d. lgs. 11/2010, discende che, qualora l'utilizzatore neghi - come nella vicenda oggetto del ricorso- di aver autorizzato l'operazione di pagamento in oggetto, gravi sull'intermediario l'onere di provare l'avvenuta autenticazione della medesima operazione, la sua corretta registrazione e contabilizzazione, nonché il mancato verificarsi di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti. Tale prova –precisa il comma 2 del citato articolo- 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 sul medesimo gravanti, essendo onere del prestatore di servizi di pagamento fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente. Nel caso di mancato assolvimento dell'onere probatorio di cui sopra, l'intermediario è obbligato a riaccreditare l'importo dell'operazione sul conto del cliente, ai sensi dell'art. 11 del medesimo d.lgs. n. 11/2010. L'onere di dimostrare la colpa grave o il comportamento fraudolento del titolare dello strumento di pagamento grava pertanto sull'intermediario, ma, come più volte affermato dai Collegi territoriali e dal Collegio di Coordinamento, la relativa prova può essere fornita mediante «indizi chiari, precisi e concordanti idonei a comprovare che parte ricorrente non abbia custodito la carta di pagamento con la dovuta diligenza» (cfr. la decisione ABF, Collegio di coordinamento, n. 897/2014), ovvero, fermo restando che «la produzione documentale volta a provare l'"autenticazione" e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio», essere fornita dall'intermediario indicando «una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente» (così la decisione ABF, Collegio di Coordinamento, n. 22745/2019).

Il prestatore di servizi di pagamento deve prevedere forme di autenticazione c.d. "forte" per l'autorizzazione di operazioni di pagamento a tutela della sicurezza delle operazioni stesse e del titolare del mezzo di pagamento; diversamente si applica infatti quanto previsto dall'art. 12 comma 2 bis del D.lgs. 11/2010.

La definizione di autenticazione forte si rinviene nell'art. 1, lett. q bis) d.lgs. n. 11/2010 come modificato dal d. lgs. 218/2017, ove si prevede che per autenticazione forte del cliente si intende: «un'autenticazione basata *sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza* (qualcosa che solo l'utente conosce), del *possesso* (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'*inerenza* (qualcosa che caratterizza l'utente) che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri (...)».

Occorre quindi verificare dapprima se, *nel caso in specie*, l'intermediario abbia fornito elementi a sostegno dell'autenticazione e corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione contestata e del tipo di autenticazione predisposta; qualora infatti non fosse stata adottata dal PSP la c.d. autenticazione forte (SCA), il cliente ai sensi dell'art. 12 comma 2bis del DLGS 11/2010 risponderebbe soltanto in caso di frode, frode assente nel caso in esame. A tale riguardo, va ribadito che secondo il costante orientamento dei Collegi, il deposito dei fogli o tabulati, riproduttivi delle tracciature informatiche, corredato da apposita legenda esplicativa, deve essere ritenuto idoneo ad assolvere all'onere probatorio posto a carico dell'intermediario, nella misura in cui consenta al Collegio di verificare la corretta applicazione della S.C.A., con riferimento alle *diverse operazioni (dispositive e non)* per le quali essa è necessaria, a norma dell'art. 10 bis, d. lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

L'art. 10-bis, comma 1, del d.lgs. n.11/2010 dispone infatti, in conformità all'articolo 98 della PSD2 e alle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea, che *“i prestatori di servizi di pagamento applicano l'autenticazione forte del cliente quando l'utente: a) accede al suo conto di pagamento on-line; b) dispone un'operazione di pagamento elettronico; c) effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi”*.

Il Collegio, in ordine alla prova della SCA, ricorda che secondo l'orientamento condiviso dai Collegi ABF, posto che la PSD2 è tecnologicamente neutrale e non prevede un sistema informatico standard per l'inserimento e la tracciatura dei fattori di autenticazione forte, per valutare l'assolvimento dell'onere della prova della SCA, possono essere valutati (oltre ai log) anche ulteriori elementi esplicativi, quali appunto la legenda esplicativa e/o quanto rappresentato dal PSP nelle proprie difese in relazione al caso concreto, purché consentano di verificare i singoli passaggi registrati dal sistema informatico come prova di autenticazione. Eventuali dichiarazioni confessorie del cliente assumono valore di prova legale ai sensi dell'art. 2730 c.c.

Ciò premesso con riguardo al quadro normativo di riferimento come sopra delineato, ne deriva che la prova dell'autenticazione forte da fornirsi da parte dell'intermediario rappresenta, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente, in mancanza della quale il ricorso deve essere accolto.

Ciò premesso, venendo ai passaggi rilevanti ai fini della autenticazione della operazione contestata, il Collegio sulla base della documentazione in atti rileva quanto segue: l'operazione disconosciuta è stata effettuata in data 26/9/25 previo accesso alle ore 16.03 *all'home banking* via web mediante notifica *push* su dispositivo mobile certificato del ricorrente (*requisito di possesso*) e mediante inserimento del codice PIN (*fattore di conoscenza*); indi la vera e propria operazione dispositiva (bonifico) è avvenuta poco dopo, alle ore 16.12 del medesimo giorno mediante inserimento del codice PIN (*fattore di conoscenza*) e utilizzo del codice generato dal token fisico (*requisito di possesso*).

In base alla documentazione prodotta risulta dunque provato che l'operazione disconosciuta è stata correttamente autenticata con sistema multifattoriale e ciò sia per quanto riguarda la fase di accesso *all'home banking* sia per quanto riguarda la vera e propria fase dispositiva di pagamento avvenuta tramite browser.

La prova come sopra fornita dell'autenticazione forte per il pagamento *on line* disconosciuto, ai sensi della normativa sopra richiamata, non è tuttavia ancora sufficiente per esimere da responsabilità l'intermediario dovendo quest'ultimo - in aderenza al dato normativo (art. 10 del D.Lgs. 11/20105) – fornire *anche la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente*.

Il Collegio di Coordinamento, con la citata decisione n. 22745/2019, ha tuttavia ritenuto che l'intermediario possa andare esente da tale responsabilità ove indichi una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive delle operazioni dalle quali possa trarsi la *prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente*.

L'intermediario ravvisa una colpa grave dell'utente per aver quest'ultimo dato credito a messaggi e telefonate non provenienti dalla banca, eseguendo le istruzioni di un terzo sconosciuto, evidenziando che il numero di cellulare indicato in denuncia non risulta in alcun modo riconducibile all'intermediario convenuto.

La frode subita dal ricorrente, stando a quanto riportato in denuncia ed evidenziato nella parte in fatto) risulta inquadrabile nello schema del c.d. *Smishing/Vishing*: non constano tuttavia agli atti gli *screenshot* del cellulare con evidenza dei messaggi e delle chiamate truffaldine.

Con riguardo agli utilizzi fraudolenti on line, come quello in esame, l'orientamento dei Collegi ABF è nel senso di distinguere l'ipotesi in cui la mancata autorizzazione dell'operazione di pagamento sia legalmente presunta (come nei casi di furto o smarrimento dello strumento di pagamento) da quella in cui, in assenza della predetta presunzione (come accade anche nel caso in esame, stante quanto sopra esposto), il ricorrente *debba allegare i fatti che rendano plausibile che l'operazione di pagamento è stata disposta da un terzo non autorizzato*.

Conseguentemente, nelle contestazioni di utilizzi fraudolenti on line di strumenti di pagamento in cui:

- i. l'intermediario ha offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni disconosciute;
- ii. il sistema di pagamento risulta conforme alla Strong Customer Authentication (SCA);
- iii. non risultano indici di anomalia delle operazioni e/o ulteriori elementi;

le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode, che afferma di aver patito, rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente medesimo.

In tal senso anche il presente Collegio nella propria precedente decisione n.9593/24 ove si è affermato quanto segue: *“L'intermediario ha eccepito la lacunosità della narrazione fornita dalla ricorrente, ipotizzando che la stessa sia rimasta vittima di un consueto episodio di phishing, nel corso del quale la cliente comunicava a terzi le credenziali necessarie per installare il token su altro device e compiere l'operazione disconosciuta. Sul punto, si osserva che i Collegi sono soliti valutare negativamente la scarsa contestualizzazione dei fatti da parte del ricorrente, laddove l'intermediario abbia fornito prova della corretta autenticazione delle operazioni (cfr. ex multis, Collegio di Bologna, decisione n. 3888/23)”*.

Sulla base di tale orientamento, stante la lacunosa e talvolta anche contraddittoria contestualizzazione dei fatti della truffa offerta dal ricorrente, unitamente al mancato deposito degli *screenshot* del cellulare con evidenza dei messaggi e delle chiamate truffaldine, il Collegio ritiene di considerare pertanto provata la colpa grave del ricorrente. Non constano indicatori di anomalia che possano incidere su tale

valutazione. Trattandosi di un'unica operazione disconosciuta non rileva l'eventuale invio o meno di alert.

E', infine, infondata anche la contestazione di mancata revoca del bonifico delle 16.12, nonostante la telefonata al servizio clienti della convenuta effettuata a tal fine dal ricorrente alle ore 17:51.

Gli artt. 5 e 17 del DLGS 11/2010 in punto di revoca delle operazioni di pagamento dispongono infatti che la revoca è possibile *"nella forma e secondo la procedura concordata tra l'utente e il prestatore di servizi di pagamento nel contratto medesimo"*.

Nel caso in esame, l'operazione di pagamento era tuttavia un bonifico *su conto beneficiario presso la medesima Banca*; tale tipo di bonifico, come riportato anche nelle FAQ presenti sul sito internet dell'intermediario convenuto, può essere annullato solo in caso di richiesta di esecuzione in data successiva a quella di inserimento, diversamente essendo l'ordine processato in tempo reale e quindi non più revocabile.

Il presente ricorso, pertanto, non può essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE