

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARIANELLO

Seduta del 06/05/2026

FATTO

Il ricorrente, titolare di un conto corrente presso l'intermediario convenuto, riferisce che il 09/01/2025, dopo avere messo in vendita su un sito *internet* del mobilio di sua proprietà, veniva contattato da una persona apparentemente interessata all'acquisto. Quest'ultima proponeva una modalità di pagamento anomala, consistente nell'inserimento di codici dalla stessa forniti presso un terminale ATM, i quali avrebbero consentito di ricevere l'importo sulla carta di debito in possesso dell'istante. Tuttavia la predetta operazione non andava a buon fine, né veniva ricevuto il bonifico che la presunta acquirente dichiarava di avere inviato.

Dopo qualche minuto il ricorrente riceveva un messaggio da un'utenza apparentemente riferibile alla banca, con cui un sedicente consulente gli riferiva che probabilmente era stato vittima di un tentativo di frode. Il malfattore suggeriva a questo punto di spostare tutta la liquidità presente sul conto su altri due rapporti temporanei, dai quali il denaro sarebbe stato poi trasferito su un ulteriore conto aperto a nome dell'istante. Quest'ultimo, rassicurato dall'interlocutore che era a conoscenza di tutti i suoi dati, provvedeva ad effettuare due bonifici di ammontare pari, rispettivamente, ad € 10.000,00 ed € 4.600,00.

Dopo qualche ora, resosi conto dell'accaduto, provvedeva a contattare il *call center* dell'intermediario per bloccare il conto e gli strumenti di pagamento nonché sporgeva formale denuncia. Insoddisfatto della prodromica interlocuzione avuta con l'intermediario nella fase di reclamo, l'istante si è rivolto all'Arbitro, chiedendo l'integrale rimborso dei bonifici effettuati.

L'intermediario, regolarmente costituito nel presente procedimento, contesta l'avversa richiesta,

rilevando che il cliente veniva contattato tramite una piattaforma di messaggistica da un presunto operatore della banca, il quale gli riferiva che era stato vittima di un *hacker* e si offriva di supportarlo. A questo punto gli suggeriva di trasferire temporaneamente tutti i fondi su due conti di appoggio ed il cliente provvedeva spontaneamente ad eseguire i due bonifici.

Ne deriva che le due operazioni sono state disposte ed autorizzate personalmente dal cliente, ragion per cui la presente fattispecie non può essere ricondotta nell'alveo della normativa delle operazioni di pagamento non autorizzate, con conseguente mancata applicazione del relativo regime disciplinare.

Nel caso in cui il Collegio ritenesse sussistente un'ipotesi di *phishing*, invece, il convenuto evidenzia la colpa grave del ricorrente e la corretta autorizzazione delle operazioni, effettuate mediante autenticazione forte e senza anomalie tecniche.

Inoltre i bonifici sono stati autorizzati dal *device* registrato del cliente e per ogni operazione è stata ricevuta apposita *push* autorizzativa, recante la relativa descrizione.

L'intermediario, infine, aveva provato ad effettuare richiesta di richiamo dei medesimi, ma tale richiesta si concludeva con esito negativo.

In sede di conclusioni chiede all'Arbitro di rigettare il ricorso per infondatezza.

Nelle repliche il ricorrente ritiene di essere stato vittima di *vishing*, ovvero di truffa telefonica particolarmente insidiosa, la quale esclude che possano qualificarsi come autorizzate le operazioni in questione. Ne consegue che risultano applicabili gli artt. 10 e 11 del D.lgs. n. 11/2010, non avendo fornito credenziali o OTP all'interlocutore. L'istante, dopa aver evidenziato che l'intermediario non avrebbe dovuto consentire le operazioni in quanto anomale per importo ed incoerenti con la propria operatività storica, reitera la richiesta di rimborso integrale.

Il resistente, in sede di contropliche, ritenendo di avere provato sia la corretta autenticazione delle operazioni che la colpa grave del cliente, insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La presente controversia attiene alla richiesta del ricorrente relativa al rimborso di n. 2 bonifici istantanei effettuati *online*, per un importo totale di € 14.600,00.

Occorre rilevare che le operazioni contestate risultano essere stata eseguite in data 09/01/2025 e, pertanto, ricadrebbero astrattamente nell'ambito di applicazione del D.lgs. 27/01/2010, n. 11, di attuazione della Direttiva 2007/64/CE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD), come modificato dal D.lgs. 15/12/2017, n. 218, di recepimento della Direttiva UE 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), entrato in vigore il 13/01/2018.

In particolare, le fonti normative che regolano la *strong customer authentication* (c.d. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD 2, nell'articolo 10-*bis* del D.lgs. n. 10/2011, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14/09/2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (in particolare, il parere dell'EBA del 21/06/2019).

Come costantemente rilevato da questo Arbitro, la normativa novellata ha rafforzato il regime di speciale protezione e di *favor probatorio* a beneficio degli utenti, introdotto dal D.lgs. n. 11/2010 *ante* modifica, ripetutamente evidenziato da numerose decisioni dell'ABF (*ex plurimis*, Collegio di Coordinamento ABF, n. 21285/2021; n. 991/2014; n. 5304/2014; n. 3498/2012).

La disciplina richiamata prevede che il rischio di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento ricada, in prima battuta, sull'intermediario, il quale può sottrarsi all'obbligo di rimborso delle somme fraudolentemente sottratte fornendo la prova del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, ai sensi del combinato disposto degli artt. 7 e 12, co. 4, D.lgs. n. 11/2010, e della Sez. IV, § 2, del Provvedimento Banca d'Italia del 05/07/2011.

Il ricorso è infondato e non merita di essere accolto per le considerazioni che seguono.

In base a quanto riferito dalle parti e dalla documentazione prodotta in atti si evince che l'istante, dopo avere posto in vendita del mobilio su un sito specializzato, veniva contattato da una possibile acquirente che proponeva come modalità di pagamento una transazione presso un ATM, la quale avrebbe dovuto eseguirsi mediante digitazione di alcuni codici, forniti dalla stessa interlocutrice. Il pagamento non si verificava, così come non veniva disposto il bonifico che la fantomatica acquirente dichiarava di avere eseguito. Dopo poco tempo il ricorrente veniva contattato, tramite una piattaforma di messaggistica, da un sedicente operatore riportante il *logo* dell'intermediario che, paventando il rischio di un attacco *hacker* del conto corrente, gli consigliava di spostare la liquidità su due conti fittizi, dai quali sarebbe poi transitata su un nuovo conto intestato al ricorrente.

Il cliente accettava la predetta modalità, provvedendo di sua iniziativa a disporre due bonifici istantanei alle ore 21:40 e 22:12 del 09/01/2025.

Ne consegue che le operazioni contestate risultano eseguite personalmente dal ricorrente e, pertanto, non appaiono riconducibili al novero delle operazioni non autorizzate (cc. dd. "operazioni sotto dettatura").

Difatti l'art. 5, co. 1 e 2, del D.lgs. n. 11/2010 dispone testualmente che: *"Il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento. In assenza del consenso, un'operazione di pagamento non può considerarsi autorizzata. Il consenso ad eseguire un'operazione di pagamento o una serie di operazioni di pagamento è prestato nella forma e secondo la procedura concordata nel contratto quadro o nel contratto relativo a singole operazioni di pagamento"*.

L'orientamento consolidato dei Collegi territoriali, infatti, ha stabilito che le operazioni effettuate dal cliente, seppure in forza di un consenso viziato dal raggiro subito da un terzo ignoto, non possono configurarsi come non autorizzate e, quindi, non risultano soggette al regime di responsabilità previsto dalla PSD2 (*ex plurimis*, Collegio ABF Roma, n. 2037/2026; Collegio ABF Torino, n. 1801/2025).

Nel caso di specie i due bonifici risultano eseguiti dall'utente mediante l'*app* installata originariamente sul proprio *device*. Il cliente risulta entrato nella pagina *web* che consente l'accesso all'area riservata, digitando il proprio codice personale, la data di nascita e le cifre del PIN. In seguito ha confermato l'operazione digitando la relativa *push* autorizzativa.

Il processo autorizzativo sopra descritto appare *compliant* con la SCA, poiché il titolare ha autorizzato l'operazione digitando il codice segreto (c.d. elemento di conoscenza) ed ha ricevuto e confermato la notifica *push* sul proprio *smartphone* (c.d. elemento di possesso).

Pur non essendo configurabile una responsabilità oggettiva del PSP, il Collegio potrebbe comunque rilevare una responsabilità concorrente di quest'ultimo, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, laddove emerga in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode 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.

Nel caso di specie, tuttavia, non ricorre alcuna di tali circostanze, né appaiono sussistere gli indizi di frode individuati dall'art. 8 del D.M. n. 112/2007 (in senso conforme, Collegio ABF Bari, n. 8364/2025; Collegio ABF Bologna, n. 9454/2024; Collegio ABF Milano, n. 8473/2024).

Occorre, pertanto, valutare se sussistano elementi da cui possano desumersi profili di colpa grave in capo al cliente.

Al riguardo si evidenzia che Collegio di Coordinamento ha stabilito il seguente principio interpretativo: *"la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d.lgs. n. 11/2010 in ordine all'onere posto a carico del*

PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l'autenticazione e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare 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" (Collegio di Coordinamento ABF, n. 22745/2019).

Il ricorrente non ha prestato la dovuta attenzione al fatto di essere stato contattato dalla banca con una modalità del tutto anomala (ovvero una piattaforma di messaggistica istantanea) da un numero non ufficiale né ha provveduto a interloquire con la propria banca tramite i normali canali, interrompendo immediatamente la conversazione con il sedicente operatore.

Il messaggio ricevuto alle ore 19:00 del 09/01/2025, inoltre, presenta degli evidenti indici di inattendibilità, recando al proprio interno sia errori grammaticali che di sintassi.

I bonifici eseguiti sotto dettatura recano come beneficiari i nominativi di soggetti terzi, titolari di conti correnti presso due differenti banche, né risultano superati i massimali giornalieri o per singola operazione.

Il resistente, infine, ha prodotto evidenza sia degli *sms alert* che delle *mail* inviate all'istante, provando ad effettuare senza esito positivo anche la procedura di *recall* dei bonifici istantanei.

Tutte le considerazioni sopra evidenziate conducono, quindi, ad escludere un apporto causale dell'intermediario nell'esecuzione della frode, la quale risulta ascrivibile esclusivamente al comportamento gravemente colposo tenuto da parte ricorrente.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE