

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) BARENGHI	Presidente f.f.
(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

Parte ricorrente espone quanto segue:

- in data 03/04/2025 - come descritto nella denuncia allegata - ha subito una truffa informatica;
- l'importo complessivamente estortole con l'inganno è di € 29.999,00, dato dalla somma di due bonifici rispettivamente di € 15.000,00 ed € 14.999,00;
- ciò nonostante la stessa ricordi bene di aver inserito soltanto un bonifico di € 5,00;
- si è infatti accorta quasi subito del raggio ed è riuscita a recuperare la somma di € 15.000,00, bloccando le operazioni che nel frattempo venivano effettuate sul conto radicato presso altro intermediario;
- altri € 7.500,00 - pari al 50% (dell'altra operazione) - le sono stati rimborsati dall'altro intermediario, che, a differenza di controparte, si è assunto una parziale responsabilità nella vicenda per cui è ricorso;
- in trent'anni di rapporto con l'intermediario resistente ha disposto soltanto uno o due bonifici di importo simile a quello delle operazioni controverse e pertanto quest'ultimo avrebbe dovuto compiere accertamenti più accurati prima di confermare pagamenti così ingenti.

Chiede, pertanto, il rimborso della somma di cui alle operazioni disconosciute, pari ad €. 7.500,00.

Con le proprie controdeduzioni, l'intermediario resistente chiede all'Arbitro, in via preliminare, dichiararsi l'inammissibilità del ricorso per difetto di legittimazione passiva e, in subordine, il suo rigetto nel merito, in quanto infondato in fatto ed in diritto. Afferma in particolare quanto segue:

- il ricorrente è titolare del conto corrente nr. ****160 presso una propria filiale e tale rapporto è abilitato al servizio di internet banking;
- tramite detto servizio sono stati disposti in data 03/04/2025, con addebito sul citato conto corrente, due bonifici istantanei di complessivi € 29.999,00 a favore di un rapporto intrattenuto dallo stesso ricorrente presso altro ente creditizio (W****); da tale rapporto sono stati poi disposti 4 bonifici a favore di altrettanti beneficiari sconosciuti;
- in data 10/04/2025 il ricorrente ha denunciato l'accaduto e in data 11/04/2025 ha disconosciuto i bonifici sottoscrivendo il previsto modulo (doc.1);
- in data 15/04/2025 la banca ha comunicato al cliente l'esito negativo del disconoscimento e il conseguente riaddebito delle somme sul conto corrente, come previsto dal modulo di disconoscimento (doc.2);
- tramite l'intermediario terzo è stata recuperata la complessiva somma di € 15.000,00 mediante l'attivazione della procedura interbancaria di recall (doc.3);
- in seguito, il ricorrente ha riferito dell'intervenuto rimborso di €. 7.500,00 da parte dell'intermediario terzo, richiedendo alla resistente la residua somma di €. 7.500,00;
- ha riscontrato negativamente le richieste del cliente in data 29/04/2025, 06/05/2025, 26/05/2025 e 28/07/2025 (doc.4), fornendo ampia motivazione;
- il cliente non ha subito alcuna diretta perdita economica, ma solo un trasferimento di fondi dal suo conto corrente presso l'intermediario resistente ad un altro rapporto sempre a lui intestato acceso presso intermediario terzo;
- in fattispecie analoghe l'ABF ha affermato che non c'è depauperamento effettivo del patrimonio del ricorrente e pertanto il ricorrente non ha diritto a rimborso alcuno, potendo al limite rivolgersi al secondo intermediario, non convenuto, presso cui è radicato il conto da cui le somme sono fuoriuscite tramite pagamenti a favore di terzi;
- alla luce di ciò va dichiarata l'inammissibilità del ricorso;
- sia per accedere all'home banking che per effettuare operazioni dispositive a distanza è richiesta un'autenticazione multifattoriale, conforme alla disciplina della PSD2;
- ha fornito alla propria clientela ampia informativa sul proprio sito internet, dove viene sempre sottolineato di prestare attenzione ad e-mail, sms e telefonate sospette, di diffidare da link che prevedano l'inserimento di password e che la banca non chiede mai ai clienti codici personali né inserisce mai link a pagine o applicazioni esterne in cui sia richiesto l'inserimento di codici personali;
- la notorietà di tali tipi di truffe è dimostrata non solo dall'ampia informativa di cui si è detto, ma anche dall'ampia eco mediatica data al fenomeno dai mezzi di comunicazione;
- in base alle previsioni del D.Lgs. n. 11/2010, a fronte del disconoscimento di operazioni di pagamento, la banca, per andare esente da responsabilità, deve in primo luogo provare la corretta autenticazione, registrazione e contabilizzazione delle operazioni contestate e, in secondo luogo, i fatti idonei ad integrare la colpa grave dell'utilizzatore;
- nel caso in esame, ciascuna operazione disconosciuta dal cliente è stata eseguita dopo essere stata "autenticata, correttamente registrata e contabilizzata" e non ha "subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti";

- in particolare, l'estratto delle registrazioni elettroniche effettuate in occasione dell'operatività disconosciuta attesta la corretta adozione della *strong customer authentication* mediante inserimento di credenziali statiche e codice dinamico OTP generato dal *device* del ricorrente;
- l'esecuzione delle operazioni disconosciute ha rispettato quindi i requisiti della "Conoscenza" – il codice OTP dinamico è stato generato a seguito della digitazione del PIN del ricorrente – del "Possesso" – tale codice è stato generato tramite l'App installata sul telefono del cliente identificato dal codice univoco "d2***582";
- la ricostruzione dei fatti da parte del ricorrente, unitamente alle traccature prodotte dalla banca, è inoltre sufficiente a dimostrare la sussistenza di una colpa grave del ricorrente, che ha violato gli obblighi posti a proprio carico dalla normativa di settore e dal contratto;
- in particolare, la colpa grave del cliente emerge in maniera evidente dalla circostanza che, dopo aver ricevuto una telefonata e un messaggio sms da numero apparentemente riconducibile ad intermediario terzo, che lo avvisava della necessità di aggiornare il sistema di sicurezza, lo stesso ha installato l'app di tale intermediario da un link inviatogli via sms e ha provveduto ad effettuare, seguendo le istruzioni impartitegli dall'interlocutore con cui era al telefono, un bonifico istantaneo per verifica dell'aggiornamento del sistema;
- il ricorrente non allega al ricorso elementi probatori che consentano di verificare il numero telefonico da cui proveniva la telefonata, né fornisce altri elementi utili a ricostruire con precisione la vicenda;
- i bonifici disconosciuti, come evidenziato dalle traccature informatiche prodotte dalla banca, risultano autorizzati tramite l'App installata sul device con chiave "d2****582" utilizzato dal ricorrente;
- da quanto rappresentato discende quindi la colpa grave del cliente che, presumibilmente, ha disposto le operazioni sotto la guida di un terzo, cadendo vittima di una truffa non scusabile. La Banca non ha pertanto avuto nessun dubbio circa la riconducibilità dell'esecuzione delle operazioni al cliente;
- l'ABF ritiene inapplicabile la disciplina prevista dal d.lgs. n. 11/2010 per le ipotesi di utilizzi fraudolenti di strumenti di pagamento ove le operazioni controverse siano state concluse personalmente dal ricorrente e siano quindi a lui riconducibili, sebbene sotto l'effetto del raggio (cfr. decisione 4682/2023 del Collegio di Bari e anche le decisioni del Collegio di Milano n. 16502/22, del Collegio di Bologna nr. 216/2023, 1919/2023, 2148/2023 e del Collegio di Napoli n. 1066/2023);
- in tali casi il ricorso viene quindi rigettato perché l'intermediario non può che considerare autorizzato il pagamento effettuato personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, sebbene con volontà viziata dai raggiri subiti.

Le parti hanno ulteriormente dedotto con repliche e controrepliche, insistendo nelle loro conclusioni.

DIRITTO

Parte ricorrente disconosce l'esecuzione di due bonifici istantanei effettuati *on line*, tramite app, in data 3 aprile 2025, di importo pari rispettivamente ad €. 15.000,00 ed €. 14.999,00 a valere sul conto corrente di titolarità dell'istante radicato presso l'intermediario resistente, per l'importo complessivo di €. 29.999,00; l'IBAN destinatario di tali bonifici era un IBAN estero intestato sempre al medesimo ricorrente ma in essere presso un differente intermediario, non convenuto, e la causale era "*trasferimento fondi su conto personale*". Le transazioni in questione risultano dal modulo di disconoscimento, dalla denuncia e dai *log* informatici prodotti dall'intermediario.

Nelle proprie conclusioni il cliente chiede, tuttavia, all'intermediario resistente la restituzione dell'importo residuo di €. 7.500,00 ossia un importo pari alla somma dei bonifici che sono andati a confluire sul proprio conto estero, al netto della somma di €. 15.000,00 recuperata mediante l'attivazione della procedura interbancaria di *recall* e dell'ulteriore rimborso di €. 7.500,00 ricevuto dall'intermediario terzo.

Alla data delle operazioni trovava applicazione il d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, entrato in vigore in data 13 gennaio 2018, di attuazione della direttiva 2015/2366/UE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta. Si rammenta che, secondo la posizione consolidata dell'ABF, la disciplina sopra citata prevede un regime probatorio di favore per l'utente di strumenti e servizi di pagamento. In particolare, l'art. 10 del d.lgs. n. 11/2010 prevede, in merito all'onere della prova gravante sul prestatore dei servizi di pagamento, una precisa e graduata sequenza, in base alla quale il PSP è tenuto a dimostrare innanzitutto l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione della o delle operazioni contestate e l'assenza di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la loro esecuzione o di altri inconvenienti. Secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo, l'antecedente logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

In secondo luogo, il PSP è tenuto a dimostrare il comportamento gravemente colposo dell'utilizzatore (anche per presunzioni).

Si rileva a questo proposito che l'intermediario resistente, pur svolgendo ampie difese in merito all'adozione della SCA ed alla sussistenza della colpa grave del ricorrente con richiamo espresso alla disciplina della PSD2, cita nelle proprie controdeduzioni decisioni ABF sull'inapplicabilità della richiamata disciplina per i casi di operazioni eseguite direttamente dall'utente (sebbene con volontà viziata dai raggiri del frodatore).

Con riferimento ad operazioni eseguite dall'utente verso rapporti al medesimo intestati, l'esenzione dell'obbligo della SCA è stata riconosciuta dal Collegio di Coordinamento, ma con riferimento all'ipotesi di pagamento da e verso conti intestati allo stesso soggetto ed accesi presso lo stesso intermediario, mentre nel caso di specie si tratta di trasferimenti tra conti intestati alla stessa persona, ma accesi presso intermediari diversi. Argomentando dalla disposizione di cui all'art. 15 del Regolamento Delegato (UE) 2018/389, deve ritenersi che nel caso di operazioni di recupero della provvista disposte dal cliente in corrispondenza di conti allo stesso intestati ma radicati presso intermediari differenti, il regime di esenzione dalla SCA non può ritenersi operante: per un verso, tale ipotesi non è prevista espressamente tra quelle escluse dall'art. 15; per altro verso, l'ampia nozione di "operazione di pagamento" di cui all'art. 1, d.lgs. n. 11/2010, è tale da potervisi far rientrare anche trasferimenti o giroconti effettuati da e verso conti appartenenti al medesimo titolare ma intrattenuti presso intermediari differenti, poiché potenzialmente in grado di rappresentare un rischio di frode elevato.

Tale circostanza rileva, tuttavia, sotto altro profilo, in relazione al quale le contestazioni dell'intermediario, come riportate, possono reputarsi validamente sollevate ed il ricorso va, dunque, respinto.

Nella denuncia il cliente descrive la truffa nei medesimi termini del ricorso. Al riguardo il Collegio di Coordinamento, con decisione n. 8671/2024, ha affermato che nei casi di tale specie non si riscontra, di per sé, un danno risarcibile che sia direttamente imputabile all'intermediario cui si riferiscono le c.d. operazioni di provvista.

E' stato, infatti, l'intermediario terzo a gestire il successivo spostamento patrimoniale che ha impoverito il ricorrente; con la conseguenza che sussisterebbe il difetto di legittimazione passiva dell'intermediario resistente. L'importo di €. 29.999,00 trasferito dal conto del ricorrente in essere presso la resistente ha avuto, invero, come beneficiario non il conto dei truffatori bensì sempre un conto intestato al ricorrente, ma intrattenuto presso l'intermediario estero.

Deve dunque rilevarsi che:

- gli importi contestati con il ricorso in esame non sono in realtà fuoriusciti dal patrimonio del ricorrente e non hanno, pertanto, determinato alcun pregiudizio economico diretto ed immediato a danno del cliente, come affermato proprio da quest'ultimo in sede di denuncia, essendo confluiti nel suo conto in essere presso il terzo intermediario;
- gli importi relativi all'operatività oggetto di contestazione sono serviti a costituire parte della provvista con la quale sono state, poi, eseguite, quattro ulteriori operazioni a valere sul conto presso il terzo intermediario;
- il terzo intermediario ha già provveduto a rimborsare le somme sottratte, ad esclusione di €. 7.500,00.

Risultano depositati, infatti, il modulo di disconoscimento relativo al conto italiano del ricorrente presso l'intermediario resistente, da cui si evince evidenza della somma in uscita accreditata al medesimo ricorrente in data 3 aprile 2025, nonché evidenza dei quattro successivi bonifici in uscita dal conto intestato allo stesso ricorrente presso l'intermediario terzo, rispettivamente di €. 5.000,00, €. 10.000,00, €. 8.000,00 ed €. 7.000,00, a favore dei truffatori. Pertanto le due descritte operazioni non hanno comportato alcun depauperamento o fuoriuscita di somme dalla sfera patrimoniale del cliente, sicché le stesse non possono formare oggetto di rimborso da parte dell'intermediario in favore del ricorrente, posto che la perdita economica si è avuta soltanto con i bonifici effettuati tramite il conto presso l'intermediario estero, a favore di terzi.

Ne consegue che la effettiva perdita patrimoniale subita dal ricorrente (nel caso in esame di €. 7.500,00, stante il già avvenuto rimborso parziale da parte dell'intermediario estero per €. 7.500,00) 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 verso terzi a valere su un conto corrente intrattenuto presso altro intermediario, non intervenuto nel presente procedimento. In considerazione di quanto precede, in assenza di evidenze relative a disconoscimenti di operazioni effettuate direttamente in favore di soggetti terzi, essendo stata comunque fornita prova dell'adozione della *strong customer authentication*, l'esito del ricorso non può che essere nel senso del rigetto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE