Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 09/06/2026

FATTO

Il cliente, con il ricorso depositato il 5 marzo 2026, afferma che:

- in data 18 febbraio 2026, si trovava a Cape Town (Sudafrica);
- ha subito il furto del telefono cellulare;
- il telefono rubato era il dispositivo utilizzato per accedere e autenticare le operazioni sul conto;
- sono state eseguite operazioni che non ha autorizzato.

Chiede, pertanto, il rimborso delle somme pari ad € 5.000,00, oltre eventuali commissioni, spese e ulteriori perdite derivanti dalle operazioni non autorizzate.

L'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- i due bonifici sono stati autorizzati tramite l'inserimento delle credenziali personali di accesso nell'app;
- dopo aver ricevuto la segnalazione, è stato immediatamente richiesto un richiamo dei bonifici SEPA presso la banca del beneficiario;
- per il bonifico di € 2.000,00 si è ancora in attesa di risposta da parte della banca destinataria. Qualora il richiamo venga autorizzato, l'importo verrà riaccreditato sul conto del cliente;
- il richiamo relativo al secondo bonifico, pari a € 3.000,00 è stato rifiutato dalla banca del beneficiario.

L'intermediario non rassegna conclusioni espresse.

Con le repliche il cliente afferma inoltre che:

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- l'intermediario non ha prodotto alcuna prova tecnica specifica idonea a dimostrare che le operazioni siano state effettivamente autorizzate da lui stesso, né ha fornito elementi concreti atti a dimostrare una eventuale colpa grave;
- la sequenza delle operazioni risulta altamente anomala e incompatibile con un comportamento ordinario del cliente:
    - inizialmente è stata effettuata un'operazione su criptovaluta (acquisto e successiva vendita di Bitcoin),
    - successivamente è stata effettuata la liquidazione di strumenti finanziari (ETF) per un importo rilevante,
    - nella stessa giornata sono stati disposti bonifici verso soggetti terzi per importi significativi
    - il giorno successivo risultano ulteriori operazioni in criptovalute (Solana);
- tale sequenza, per rapidità, complessità operativa e finalità apparente, è tipicamente riconducibile a un accesso fraudolento finalizzato alla sottrazione della liquidità disponibile e non a una gestione consapevole e volontaria del conto.

L'intermediario, con le controrepliche, richiama le precedenti difese e chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di una serie di operazioni tra le quali due bonifici dell'importo di complessivi € 5.000,00, eseguiti tramite *home banking* in data 18/02/2026 alle ore 10:36 e il 19/02/2026 alle ore 7:57, rispettivamente di 2.000,00 e 3.000,00 euro.
È in atti la denuncia presentata il 18/02/2026 a seguito del furto del cellulare.
Nella denuncia il cliente descrive la truffa spiegando che si trovava in un fast food quando gli si è avvicinato un uomo sconosciuto chiedendogli di comprargli del cibo poiché affamato. Dopo aver pagato, cercava di prendere il telefono dallo zaino e si accorgeva fosse sparito, sospettando che lo avesse rubato lo sconosciuto.
Ebbene, con riferimento alle operazioni disconosciute è necessario preliminarmente valutare se l'intermediario ha assolto l'onere di provare la corretta autenticazione.
Con riferimento alla *strong customer authentication* (c.d. SCA) le fonti normative sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, 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 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019). La SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza; inerenza; possesso. Gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.
L'intermediario afferma che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate tramite le credenziali personali di accesso nell'app.
Sta di fatto che nulla abbia prodotto a conforto dell'affermazione, sì che manca del tutto la prova della corretta autenticazione, contabilizzazione e registrazione delle operazioni contestate.
Tanto rilevato, deve sottolinearsi che i Collegi sono unanimi nel ritenere che in assenza della prova di autenticazione delle operazioni il ricorso debba essere accolto integralmente, posto che la mancanza anche parziale di tale prova è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova di colpa grave dell'utente.
La richiesta di rimborso quantificata in domanda per € 5.000,00 deve dunque essere accolta; non invece la domanda di eventuali commissioni che non risultano provate, né quella di "spese e ulteriori perdite derivanti dalle operazioni non autorizzate" pure rimaste sfornite di prova.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 5.000,00.
Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE