Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 18/06/2026

FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di aver effettuato, nella mattina del 05/09/25, un bonifico dal suo ulteriore conto radicato presso diverso intermediario, a favore del conto in essere presso l'odierno resistente.
Faceva presente che, nel pomeriggio, terzi ignoti avessero effettuato un bonifico a favore di soggetto sconosciuto, del quale si avvedeva soltanto in data 6/9/2025, allorquando aveva riscontrato sul conto una disponibilità insufficiente, durante un tentativo di prelevamento di € 100,00.
Rappresentava di aver provveduto tempestivamente a disconoscere l'operazione, mediante contatto telefonico, senza aver ottenuto né il blocco dell'operazione né il successivo rimborso.
Precisava di non aver effettuato alcuna disposizione, né comunicato a terzi le credenziali di accesso o i codici di sicurezza.
Chiedeva, pertanto, il rimborso delle somme fraudolentemente sottratte, oltre interessi.

Si costituiva l'odierno resistente, il quale rilevava che l'operazione disconosciuta fosse stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata mediante autenticazione forte a due fattori

(Strong Customer Authentication), ed in assenza di malfunzionamenti o intrusioni nei propri sistemi informatici.

Sottolineava, in particolare, che l'accesso prodromico alla disposizione del bonifico fosse avvenuto tramite inserimento di username, password e OTP ricevuto sul cellulare, ovvero tramite doppio fattore di autenticazione, così come la successiva esecuzione del bonifico, che richiede anch'esso l'inserimento di un OTP dispositivo.

Evidenziava che il cliente non avesse minimamente illustrato la dinamica della truffa, essendosi limitato a disconoscere il bonifico in uscita e a dichiarare di essersi avveduto dell'ammanco in occasione del tentativo di prelevamento; di contro, riteneva di aver operato correttamente, eseguendo l'ordine di pagamento che appariva come ricevuto da parte del cliente.

Deduceva di aver inserito tempestivamente il blocco dispositivo sul conto corrente, non appena ricevuta la segnalazione del cliente, laddove però le somme erano già fuoriuscite dal conto, motivo per il quale non era risultato possibile effettuare uno storno.

Riteneva, dunque, che nessuna responsabilità potesse essergli attribuita, poiché non avrebbe in alcun modo potuto impedire l'esecuzione del bonifico disconosciuto, visto che non vi era stata nessuna anomalia nei sistemi informatici e che l'operazione era stata eseguita con autenticazione forte.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava il ricorrente, il quale ribadiva di non aver disposto il bonifico contestato e che la banca non avesse provato la sua colpa grave, come previsto dalla normativa in materia.

Considerava la tempistica di esecuzione dell'operazione incompatibile con le sue oggettive difficoltà di accesso online al conto.

Le repliche del ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario, il quale reiterava le proprie allegazioni soggiungendo che il bonifico contestato fosse stato inserito con data di pagamento in pari giornata e, pertanto, che quando il ricorrente l'aveva informato della possibile truffa, l'operazione risultasse già eseguita e non più revocabile.

DIRITTO

La domanda proposta dal ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di un'operazione di pagamento, successivamente disconosciuta.

La materia, come noto, è regolata dal d. lgs. n. 11/2010 come modificato dal d. lgs. n. 218/2017 con cui è stata recepita la direttiva 2015/2366/Ue (c.d. PSD2- Payment Services Directive 2).

Tale disciplina, al fine di rafforzare i presidi di sicurezza e di incentivare il corretto utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal contante, introduce una serie di obblighi in capo tanto ai fruitori quanto ai prestatori di servizi di pagamento: ai primi è imposto di usare detti strumenti in modo diligente, in conformità alle prescrizioni contrattuali, adottando misure idonee ad assicurare la segretezza dei codici personalizzati necessari per usufruire dei servizi e onerando gli stessi di informare tempestivamente i

prestatori in caso di operazioni fraudolente; ai secondi, invece, è imposto di predisporre sistemi di sicurezza che impediscano l'accesso da parte di terzi ai dispositivi personali degli utilizzatori (c.d. strong customer authentication SCA), nonché ad impedire l'uso degli strumenti di pagamento successivamente alla comunicazione ricevuta da questi ultimi nei casi di operazioni disconosciute.

Con riferimento alla c.d. SCA gli artt. 97 e 98 della direttiva PDS2, nonché l'articolo 10-bis del d. lgs. n. 11/2010, oltre che le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea e i criteri interpretativi adottati dalla stessa Autorità (cfr. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), hanno stabilito che essa è richiesta quando il cliente 1. accede al suo conto di pagamento online; 2. dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. In relazione a tutte le predette fasi, la SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori, che devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse: conoscenza; inerenza; possesso.

Al fine di bilanciare le diverse posizioni, ed in ragione del rischio d'impresa riconosciuto in capo al prestatore dei servizi di pagamento, la normativa de qua prevede una diversa distribuzione degli oneri probatori in conseguenza del disconoscimento di un'operazione, con l'obiettivo di attribuire la responsabilità degli utilizzi fraudolenti all'impresa, nel caso in cui essi non siano stati cagionati da frode, dolo o colpa grave del cliente. Tale criterio di imputazione della responsabilità, tuttavia, presuppone sul piano fattuale che gli utilizzi non autorizzati siano stati effettuati in conseguenza del furto o dello smarrimento degli strumenti di pagamento, ovvero dell'illecito utilizzo dei codici dispositivi degli strumenti di pagamento da parte di terzi frodatori.

Risulta documentalmente che l'operazione in parola consista in un bonifico istantaneo effettuato il 05/09/2025, per l'importo di euro 7.000,00.

Seppur dalla ricostruzione offerta nel ricorso non pare possibile ricostruire la dinamica della truffa, la stessa pare delinearsi più chiaramente sulla scorta della ulteriore documentazione versata in atti dallo stesso cliente e che – per quanto non precipuamente richiamata nel corpo delle memorie difensive delle parti – offre un contesto di riferimento nel quale collocare il bonifico in uscita del 05/09/25.

Dalla ricostruzione fornita da quest'ultimo, risulta invero che in tale data il cliente sia stato contattato telefonicamente da una operatrice che lo avrebbe dovuto assistere per tentare di recuperare tutti i bonifici che lo stesso aveva effettuato a partire dal mese di aprile 2025, in quanto vittima di una truffa per falsi investimenti finanziari; in particolare, il ricorrente riferisce di aver operato congiuntamente con la presunta operatrice per un consistente lasso di tempo, dalle ore 12:00 alle ore 17:00, e di averle consentito l'accesso e il controllo del pc e del cellulare tramite la condivisione dei codici della piattaforma "Anydesk", oltre ad aver provveduto al cambio della password di accesso all'home banking proprio mentre effettuava con "l'ausilio" della medesima il controllo circa l'effettivo accredito del bonifico-giroconto disposto in mattinata.

Questi ha pure precisato che, proprio durante tale operazione di verifica dell'accredito del bonifico, l'operatrice si sarebbe resa "conto dei codici di accesso" e avrebbe ottenuto tutta la documentazione rispetto ai bonifici dal medesimo eseguiti nei mesi precedenti a favore dei soggetti coinvolti nella truffa dei falsi investimenti.

La ricostruzione così offerta appare coerente con le operazioni che risultano contabilizzate sul conto del cliente, e che possono evincersi dall'esame dell'estratto conto dal medesimo versato in atti; risultano infatti addebitati, prima del bonifico in questa sede chiesto a rimborso, numerosi bonifici collocabili tra marzo e aprile 2025 e disposti a favore di non meglio individuate terze persone fisiche, e che presumibilmente possono ritenersi riconducibili alla truffa dei "falsi investimenti" dal medesimo richiamata negli allegati sopra esaminati. Tali bonifici in uscita sono altresì spesso preceduti da operazioni di "giroconto" per importi corrispondenti, effettuate dal medesimo cliente e presumibilmente disposte da altri rapporti bancari radicati presso intermediari diversi, secondo il medesimo schema oggetto della controversia in analisi.

Dal momento che il cliente ha negato in più occasioni di aver disposto personalmente il bonifico in uscita del 05/09/25, sulla base della dinamica così ricostruita, deve presumersi che, in ragione del cambio della password di accesso al conto corrente effettuato dal cliente nel corso del consistente lasso di tempo all'interno del quale la truffatrice aveva il controllo dei suoi device tramite strumento "Anydesk" (almeno sino alle 17:00, laddove l'operazione chiesta a rimborso è stata disposta alle ore 17:21), quest'ultima abbia potuto disporre autonomamente l'operazione di pagamento in questa sede disconosciuta.

Quanto al processo di autenticazione, l'odierno convenuto chiarisce che esso richieda, quale fattore di conoscenza, l'inserimento delle credenziali statiche username e password scelte dal cliente, o in alternativa (quale fattore di inerenza) dei dati biometrici, previa attivazione di tale funzionalità, che però il cliente non ha effettuato; successivamente viene richiesta la digitazione di un secondo fattore di riconoscimento (fattore di possesso), quale l'OTP trasmesso via sms al numero di cellulare indicato dal cliente in sede di apertura del rapporto, validato dalla banca e univocamente associato al conto, la prima volta che i clienti accedono all'area riservata ovvero qualora siano trascorsi più di 180 giorni dall'ultima volta dall'accesso avvenuto con autenticazione forte.

Nel caso di specie, per quanto dall'analisi della documentazione versata in atti non sia possibile effettuare una verifica circa una inequivoca registrazione del profilo del cliente ai sistemi informativi della banca, e non siano neppure disponibili evidenze specifiche rispetto ad un processo di enrollnment di una app dispositiva sul device del cliente, gli elementi che emergono dalle tracciature informatiche risultano coerenti con la ricostruzione in fatto offerta dal cliente e mostrano che l'accesso all'area riservata, avvenuto alle ore 17:07, risulterebbe autorizzato mediante inserimento della password (fattore di conoscenza) e dell'OTP SMS (fattore di possesso).

Con riferimento alla fase dispositiva, l'intermediario precisa che, dopo tale accesso, la procedura ne preveda uno ulteriore mediante il solo inserimento di credenziali statiche (username e password), seguito dall'inserimento dell'OTP, necessario per la finalizzazione del bonifico. Pertanto, secondo la ricostruzione fornita, l'accesso delle ore 17:15 che risulta dai log prodotti non rappresenta un ulteriore accesso prodromico al bonifico, ma uno dei passaggi di autenticazione all'interno della medesima sessione avviata con il login delle ore 17:07. In ogni caso – anche se si volesse ritenere tale accesso come distinto rispetto a quello precedente – esso rientrerebbe nel campo di esenzione dalla SCA di cui all'art. 10 del del Reg. delegato (UE) 2018/389, ritenuto legittimo anche dal Collegio di coordinamento (cfr. dec. n. 4274/2026).

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

In seguito all'accesso all'area riservata delle ore 17:07 appena descritta, secondo la descrizione fornita dall'intermediario, per l'esecuzione del bonifico è necessaria la conferma con un secondo fattore di autenticazione, quale l'OTP ricevuto via sms. Nel caso di specie emerge *per tabulas* che il bonifico sia stato effettivamente disposto tramite validazione del fattore di possesso (conferma con OTP SMS ricevuto alle 17:20), oltre che ad un previo inserimento della password, avvenuto nuovamente alle ore 17:15. Deve essere evidenziato, tuttavia, che tale sessione dispositiva sembrerebbe finalizzata tramite app sul dispositivo e non tramite web desktop come avvenuto per la fase di login, seppur anche la richiesta di esecuzione bonifico parrebbe essersi avviata da dispositivo connesso da medesimo indirizzo IP da cui sono stati eseguiti gli accessi delle ore 17:07 e 17:15.

L'insieme di questi elementi, unitamente alla mancanza di prova circa una inequivoca registrazione del profilo del cliente ai sistemi informativi della banca, ovvero di un processo di enrollnment di una app dispositiva sul device del cliente, induce il Collegio a ritenere che non possa dirsi provata l'autenticazione forte richiesta dalla normativa in materia di servizi di pagamento.

La mancanza anche parziale della prova del rispetto dei presidi di sicurezza in tutte le fasi dell'operazione di pagamento, e quindi sin da quella di accesso al sistema, è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente, costituendo, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente (cfr. Coll. coord., dec. n. 22745/2019).

Deve, pertanto essere riconosciuto il diritto del ricorrente ad ottenere il rimborso del controvalore dell'operazione contestata.

Il Collegio dispone che sulle somme così riconosciute vadano computati gli interessi al tasso legale, a far data dal reclamo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 7.000,00 oltre interessi legali dal reclamo al saldo.
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