Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

| | |
|---|---|
| (MI) TINA | Presidente |
| (MI) BARTOLOMUCCI | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (MI) DELL'ANNA MISURALE | Membro designato dalla Banca d'Italia |
| (MI) SANTARELLI | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (MI) AFFERNI | Membro di designazione rappresentativa dei clienti |

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 23/06/2026

## FATTO

Il ricorrente, insoddisfatto dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di aver ricevuto, in data 6 agosto 2025, un SMS che sembrava provenire da un intermediario terzo, presso cui era correntista in passato, con cui gli veniva comunicato un presunto tentativo di prelievo non autorizzato di € 4.900,00 e che, per bloccarlo, avrebbe dovuto contattare il numero ivi indicato.
Faceva presente di aver contattato tale numero, interloquendo con un sedicente operatore della Banca d'Italia che confermava un attacco hacker ai suoi danni; a quel punto, la chiamata si interrompeva e veniva contattato da una nuova utenza e, successivamente, tramite Whatsapp da un altro numero.
Soggiungeva che gli fosse stato chiesto di fare due bonifici a favore di un soggetto riferibile all'Agenzia delle Entrate, al fine di portare il conto corrente ad un saldo inferiore rispetto all'importo che gli hacker avevano cercato di sottrargli, con l'assicurazione che le relative somme gli sarebbero state presto restituite.
Affermava di essersi reso conto di essere vittima di una truffa allorché – non riuscendo ad accedere all'APP di un altro intermediario – gli fosse stato chiesto di recarsi presso la filiale per effettuare un bonifico verso un beneficiario il cui IBAN apparteneva ad un conto estero.

Precisava di aver richiesto all'intermediario, senza successo, l'annullamento di un bonifico di € 9.800,00 che era stato eseguito in maniera fraudolenta poco prima a favore di un conto a lui intestato presso lo stesso intermediario, che tuttavia non aveva mai acceso e di cui non avere le credenziali di accesso. Sosteneva di aver bloccato il proprio conto e presentato denuncia presso le Autorità.
Chiedeva, pertanto, il rimborso dell'importo di € 9.800,00 oltre agli interessi legali e alla rifusione delle spese di assistenza difensiva.

Si costituiva l'odierno resistente, il quale rilevava che il cliente fosse stato vittima di *spoofing* e che l'operazione fosse stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto posta in essere con il corretto inserimento delle credenziali. Sottolineava che il cliente non avesse fornito alcuna prova dell'SMS civetta (comunque riferito ad altro intermediario), del registro chiamate e della conversazione con il truffatore, rendendo impossibile valutare la sofisticatezza dello schema fraudolento. Riteneva sussistente la colpa grave del ricorrente che avrebbe dato seguito alle richieste di uno sconosciuto, comunicando con quest'ultimo anche su Whatsapp.
Evidenziava che il conto del beneficiario non potesse essere intestato al cliente, in quanto una persona può aprire un solo conto presso la banca, in seguito al positivo superamento di un processo di identificazione e verifica dell'identità; ad ogni modo, indicava che il contratto di conto corrente prevedesse che il cliente non potesse revocare un ordine di pagamento dopo che quest'ultimo fosse stato ricevuto dalla banca e che la schermata di conferma del bonifico avvertisse in maniera chiara che i bonifici verso altri conti presso l'intermediario (come in questo caso) sono sempre istantanei. Chiariva, comunque, di essersi attivato tempestivamente per il blocco del conto del beneficiario, sebbene le somme recate dal bonifico (che non evidenziava alcuna anomalia) fossero già state trasferite altrove, impedendo di fatto lo storno dell'operazione.
Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava il ricorrente, il quale eccepiva la vessatorietà della clausola contrattuale che eliminava il diritto di revoca di bonifico ordinario.
Contestava pure che la banca avrebbe dovuto rilevare la mancata corrispondenza tra il nominativo del beneficiario indicato ("Procuratore dell'Agenzia delle Entrate") e l'effettivo intestatario del conto, revocando immediatamente l'operazione. Considerava, infatti, insufficienti gli accorgimenti adottati dall'intermediario a seguito della truffa.

Le repliche del ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario, il quale evidenziava che lo stesso ricorrente avesse ammesso la corretta esecuzione del bonifico contestato, rendendo inapplicabile la disciplina PSD2. Ribadiva di aver eseguito correttamente il bonifico nel rispetto delle tempistiche massime previste dalla normativa e dal contratto sottoscritto dal cliente, significando che l'operazione avrebbe potuto essere revocata entro il giorno precedente a quello di esecuzione e reiterando quanto affermato in precedenza circa il fatto che i bonifici verso un conto dello stesso intermediario sono sempre istantanei.
Affermava che, dal momento che la verifica del beneficiario è divenuta obbligatoria per i PSP solo a partire da ottobre 2025, la banca non fosse responsabile della mancata o inesatta esecuzione

dell'ordine di pagamento accreditato sul conto corrente contrassegnato dall'IBAN indicato nell'ordine di bonifico.

**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 n. 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 06/08/2025, per l'importo di € 9.800,00.

In sede di controrepliche, l'intermediario afferma che, dal momento che il cliente avrebbe ammesso la "*corretta esecuzione dell'operazione oggetto del ricorso*", non dovrebbe trovare applicazione la disciplina di cui all'art. 11 D. lgs. 11/2010; invero, non risultano dichiarazioni da parte del ricorrente, di natura confessoria, dalle quali poter evincere che questi abbia eseguito personalmente il bonifico contestato. Ne consegue che la fattispecie in esame debba essere decisa in applicazione della disciplina sui servizi di pagamento.
Infatti, dalle dichiarazioni rese dal cliente nel ricorso, risulta che quest'ultimo sia stato contattato da diversi numeri telefonici, sia via SMS sia mediante chiamata, da un sedicente operatore che lo avrebbe messo al corrente di un attacco hacker ai suoi danni con lo scopo di sottrargli del denaro. Per bloccare le operazioni truffaldine avrebbe dovuto seguire le indicazioni di tale operatore, il quale lo induceva a comunicargli i suoi codici di accesso all'Home Banking e ad eseguire il bonifico contestato.

Con riferimento a fattispecie analoghe l'orientamento uniforme dei Collegi ha chiarito che se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale, 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 prestatore dei servizi di pagamento.
Laddove, invece, l'operazione di pagamento online sia stata preparata dal truffatore che ha a disposizione i codici dispositivi del cliente, questa non può ritenersi eseguita per intero dal pagatore, e quindi non può considerarsi sussistente il requisito necessario per escludere il regime di responsabilità previsto dalla PSD2.

Ciò rilevato, le tracciature informatiche versate in atti mostrano che il ricorrente abbia eseguito – nel giorno della truffa – molteplici accessi alla sua Home Banking, autorizzati mediante l'inserimento dell'username e della password (fattori di conoscenza) e del codice OTP (fattore di possesso).
Quanto al processo di autenticazione, l'odierno convenuto chiarisce che l'operazione sia stata autenticata tramite i fattori già utilizzati per eseguire il login; tuttavia, mentre i log prodotti evidenziano il corretto inserimento del codice OTP (fattore di possesso), non risulta alcuna evidenza dell'ultimo SMS OTP, che avrebbe dovuto essere contenuto in un allegato a cui l'intermediario fa espresso riferimento ma che non risulta prodotto in atti.

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.

Non può essere accolta, invece, la domanda relativa alla rifusione delle spese di assistenza difensiva; al riguardo deve essere richiamato il principio di diritto riaffermato dal Collegio di coordinamento, il

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

quale – nel ribadire che essa debba essere qualificata alla stregua di una domanda di risarcimento del danno emergente (in tal senso, cfr. già dec. n. 3498/2012), che può essere presentata per la prima volta nel ricorso – ha stabilito che il pregiudizio patrimoniale lamentato sia comunque soggetto alla prova della sussistenza di un illecito, consistente nel "*comportamento gravemente scorretto, oppure significativamente e ingiustificatamente dilatorio od ostruzionistico tenuto dall'intermediario nella gestione della controversia, che abbia reso oggettivamente necessaria la presenza di un professionista; in tale prospettiva, può assumere rilievo anche il carattere particolarmente difficile e complesso delle questioni oggetto di controversia*" (cfr. dec. n. 4580/2025).
In mancanza della prova circa la sussistenza di una condotta siffatta da parte dell'odierno resistente, la domanda non può trovare accoglimento.

**PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 9.800,00, 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