

## 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) CAPIZZI      | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (MI) SCARANO      | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore (MI) CAPIZZI

Seduta del 01/09/2026

### FATTO

Con ricorso presentato il 7 marzo 2025, la cliente riferisce di avere denunciato, in data 23 dicembre 2025, di essere stata oggetto di frode informatica – riconducibile al fenomeno c.d. phishing – che si sarebbe concretizzata nell’addebito sul proprio conto corrente di un bonifico online verso un conto estero di importo pari a € 2.400,00. La menzionata transazione è stata disposta il precedente 21 dicembre 2025 tramite accesso in App sul device certificato della ricorrente all’area riservata dei servizi di internet banking dell’intermediario convenuto. Di conseguenza, disconoscendo l’addebito registrato

sul proprio conto corrente sopra evidenziato, la ricorrente ha chiesto il rimborso della somma di € 2.400,00 relativa all'operazione di pagamento online contestata e disconosciuta, in quanto frutto di frode informatica la cui responsabilità è asseritamente da imputare alla banca, che non avrebbe saputo impedire una violazione al proprio sistema informatico da parte dei truffatori, non garantendo adeguata tutela alla cliente.

L'intermediario intervenuto, con le controdeduzioni, sostiene la sua regolare esecuzione del bonifico in oggetto, a seguito del corretto inserimento delle credenziali previste nell'ambito del sistema adottato di autenticazione forte (SCA) ai fini dell'accesso all'area riservata e dell'inserimento della disposizione di pagamento contestata. Evidenzia il mancato assolvimento dell'onere probatorio a carico del cliente in merito alla dinamica della truffa subita. Segnala di avere esperito un tentativo di recall del bonifico di cui è ricorso, che tuttavia non ha avuto esito positivo. Chiede, dunque, il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto ed in diritto.

## DIRITTO

La questione sottoposta al Collegio concerne la rimborsabilità o meno in favore di parte ricorrente della somma fraudolentemente sottratta mediante svolgimento di un'operazione disconosciuta. Al centro della controversia, in particolare, vi è un bonifico online verso conto estero di importo pari a € 2.400,00, effettuato alle ore 22:53 del 21 dicembre 2025. Il menzionato pagamento è stato disposto tramite preventivo accesso in App, sul device certificato dell'utilizzatore, all'area dei servizi di internet banking dell'intermediario convenuto. Alla data di effettuazione delle operazioni contestate era vigente il D. Lgs. n. 11/2010, modificato a seguito dell'entrata in vigore del D. Lgs. n. 218/2017 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2). Pertanto, la sussistenza delle responsabilità che le parti della controversia odierna vicendevolmente si addebitano dovrà essere valutata in base a quanto previsto da tale decreto con riferimento a entrambi i profili caratterizzanti l'onere probatorio, ossia l'accertamento della regolare autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento, nonché l'accertamento dell'eventuale colpa grave dell'utilizzatore dei servizi di pagamento. Con riferimento al primo profilo, il Collegio osserva che l'art. 8, comma 1, lett. a) del D. Lgs. 11/2010, come novellato dal D. Lgs. 218/2017, prevede che *“il prestatore di servizi di pagamento che emette uno strumento di pagamento ha l'obbligo di: a) assicurare che le credenziali di sicurezza personalizzate non siano accessibili a soggetti diversi dall'utente abilitato a usare lo strumento di pagamento, fatti salvi gli obblighi posti in capo a quest'ultimo ai sensi dell'articolo 7...”*. L'art. 10, comma 1, del medesimo Decreto prescrive che *“qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti”*. L'art. 10, comma 2, prevede che *“quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, [...] è onere del prestatore di servizi di pagamento [...] fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente”*. Inoltre, con riferimento alle modalità di autenticazione di una operazione di pagamento, ai sensi dell'art. 10 bis, comma 1, *“i prestatori di servizi di pagamento applicano*

*l'autenticazione forte del cliente quando l'utente: a) accede al suo conto di pagamento on-line; b) dispone un'operazione di pagamento elettronico; c) effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi". L'art. 1, comma 1, lett. q-bis, del summenzionato testo normativo definisce l' "autenticazione forte del cliente" quale "basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione". Vale comunque la pena ribadire che, già prima dell'entrata in vigore delle citate modifiche normative, l'orientamento consolidato dei Collegi ABF era nel senso di richiedere all'intermediario la prova dell'avvenuta autenticazione delle operazioni tramite sistema a due o più fattori (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 6936/2016 e n. 7131/2017). Quanto al secondo profilo dell'onere probatorio, l'orientamento consolidato dell'Arbitro è nel senso conformarsi al principio interpretativo statuito dal Collegio di Coordinamento (Decisione n. 22745/2019), secondo cui "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". Tuttavia, il Collegio di Coordinamento ha al contempo evidenziato che, anche "nel caso in cui l'intermediario si sia costituito nel procedimento, fornendo prova dell'autenticazione e della regolarità formale dell'operazione, ma nulla abbia dedotto in merito alla colpa grave dell'utente, il Collegio [può] comunque affermarne l'accertamento se palesemente emergente dalle dichiarazioni rese dal ricorrente in sede di denuncia all'autorità giudiziaria e/o nel ricorso".*

Venendo ora al caso di specie, si rileva, innanzitutto, che dalla documentazione versata in atti non vi sono elementi capaci di chiarire senza ombra di dubbio la dinamica della asserita truffa perpetrata ai danni della cliente, la quale, invero si limita a disconoscere genericamente l'operazione fraudolenta di cui è ricorso. L'intermediario convenuto, comunque, ritenendo di qualificare come "phishing" il fatto al centro della presente controversia, sulla base del materiale documentale e dei file di log versati in atti, ricostruisce i singoli passaggi sia dell'esecuzione delle azioni antecedenti alla transazione fraudolenta di cui è ricorso, sia dell'esecuzione di quest'ultima e dimostra che il sopra menzionato bonifico online è stato disposto attraverso il sistema autorizzativo di tipo dinamico funzionante mediante inserimento di codice monouso OTP generato a mezzo token software dall'App dei servizi di internet banking installata sul device certificato dell'utilizzatore. In particolare, l'autenticazione forte a due fattori (SCA) sarebbe provata dal fatto che, con riferimento alla fase prodromica (accesso in App all'area riservata dei servizi di mobile banking), sarebbe stato richiesto alla cliente la digitazione di un codice monouso OTP generato in App a mezzo token software sul device certificato dell'utilizzatore (fattore del possesso), previo inserimento di userid e codice PIN (fattore della conoscenza). Analogamente, anche con riferimento alla esecuzione del bonifico online contestato, dalla documentazione prodotta si evince l'utilizzo dei medesimi fattori di autenticazione, ossia codice PIN (fattore della conoscenza) e codice monouso OTP generato in App tramite mobile token sul device certificato della cliente (fattore del

possesto). Alla luce delle evidenze in atti, questo Collegio conclude che il sistema predisposto dall'intermediario è conforme ai criteri previsti per l'autenticazione forte a "due fattori", il che, in conformità con il proprio orientamento consolidato, induce a ritenere, in assenza di ulteriori indici di anomalia dell'operazione controversa, che parte resistente abbia assolto all'onere di provare l'adempimento degli obblighi su di essa gravanti ai sensi dell'art. 8 del D. Lgs. n. 11/2010, (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 5321/2025, n. 5202/2015 e n. 1250/14).

È ora possibile passare alla disamina circa l'assolvimento da parte del convenuto dell'onere probatorio in merito alla colpa grave dell'utente del servizio di pagamento. Sul punto, dalla ricostruzione dei fatti così come evincibile dalla documentazione versata in atti dalle parti, emerge chiaramente la possibilità di desumere in capo all'utilizzatore un comportamento gravemente colposo nella vicenda in oggetto, essendo presente una serie di elementi di fatto particolarmente univoca e convergente, al punto che possa ragionevolmente ritenersi che le operazioni fraudolente di cui è ricorso siano effettivamente riconducibili sul piano causale alla condotta del ricorrente (cfr. ex multis Collegio di Roma, Decisione n. 6770/2022; Collegio di Milano, Decisioni n. 7844/2021 e n. 1828/20). Al proposito, occorre ricordare che, secondo quanto indicato dalla giurisprudenza di legittimità (cfr. Cass. civ., 19 novembre 2001, n. 14456) e dal Collegio di Coordinamento (Decisione n. 5304/2013), la colpa grave consiste in *"un comportamento consapevole dell'agente che, senza volontà di arrecare danno agli altri, operi con straordinaria e inescusabile imprudenza o negligenza, omettendo di osservare non solo la diligenza media del buon padre di famiglia, ma anche quel grado minimo ed elementare di diligenza generalmente osservato da tutti"*. Al riguardo, con riferimento alla vicenda al centro della presente controversia, constatata la già ricordata carenza di evidenze probatorie prodotte da parte ricorrente in merito alla dinamica della truffa subita, giova ricordare che, in relazione alle operazioni di pagamento on line non sufficientemente circostanziate, secondo l'orientamento costante dell'Arbitro, nelle contestazioni di utilizzi fraudolenti on line di strumenti di pagamento in cui:

- (i) l'intermediario ha offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni disconosciute,
- (ii) il sistema di pagamento risulta conforme alla Strong Customer Authentication (SCA),
- (iii) non risultano indici di anomalia delle operazioni e/o ulteriori elementi,

le mancate allegazioni della cliente sulle circostanze di fatto della frode, che afferma di aver patito, rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente medesimo (cfr. Collegio di Milano, Decisioni n. 1216/2023 e n. 2863/2021). In considerazione di quanto sopra evidenziato, rilevata, da un lato, la corretta autenticazione con sistema forte a due fattori, contabilizzazione e registrazione dell'operazione contestata da parte del convenuto e, dall'altro lato, accertata la colpa grave della cliente, in coerenza con l'orientamento consolidato dell'ABF, da cui non c'è ragione di discostarsi, la richiesta di rimborso non può essere accolta (cfr. ex multis Collegio di Milano, Decisioni n. 2036/2023, n. 10876/2022, n. 6441/2022 e n. 22528/2021).

**PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE