Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 07/05/2026

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- in data 9 ottobre 2025, alle ore 10:35, riceveva una prima chiamata dal numero ***241 che sembrava provenire dall'intermediario in quanto il suo telefono lo identificava come tale;
- riceveva una seconda chiamata dal numero ***697, associato pubblicamente a una filiale dell'intermediario;
- il sedicente operatore, il quale conosceva i suoi dati bancari riservati, riferiva di tentativi di accesso fraudolenti e lo guidava nella modifica delle credenziali per accedere all'home banking;
- a questo punto, lo invitava ad autorizzare delle operazioni, descritte come necessarie per annullare presunti bonifici sospetti;
- riceveva una terza chiamata dal numero ***032 e gli veniva richiesto di modificare il token di sicurezza;

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- nel frattempo, riceveva una comunicazione via e-mail strutturalmente identica alle comunicazioni ufficiali dell'intermediario;
- si avvedeva, quindi, di essere stato vittima di una truffa in quanto scopriva che erano stati effettuati quattro bonifici istantanei verso destinatari sconosciuti per un totale di € 7.400,00;
- procedeva a chiedere il blocco delle operazioni e a presentare denuncia presso le autorità;
- presentava reclamo all'intermediario in data 10 ottobre 2025, che veniva riscontrato negativamente.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di € 7.400,00, con il ripristino della situazione contabile antecedente alle operazioni fraudolente.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- chiede il rigetto del ricorso;
- preliminarmente, ritiene inapplicabile il D.lgs. 11/2010, in quanto le operazioni contestate sarebbero state eseguite interamente dal cliente;
- il cliente sarebbe stato vittima di phishing;
- nel merito, le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- sussiste la colpa grave del cliente in quanto avrebbe dato seguito a una telefonata ricevuta da un numero apparentemente riconducibile al centralino della banca, avrebbe comunicato i codici di sua esclusiva conoscenza al frodatore, permettendogli di eseguire i primi due bonifici e avrebbe comunicato anche il codice di attivazione del nuovo token, consentendo l'effettuazione degli altri due bonifici;
- il cliente, pertanto, avrebbe posto in essere un comportamento gravemente colposo e di inescusabile negligenza;
- il cliente avrebbe prodotto delle prove che non riportano le date delle telefonate, rendendole inidonee a dimostrare che le telefonate in questione siano state effettivamente ricevute in il 9 ottobre 2025, non risultando provato che si sia trattato di ID Caller Spoofing.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso; in via subordinata, domanda di ridurre il risarcimento tenendo conto della condotta colposa del ricorrente ex art. 1227 c.c.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia sono quattro operazioni di bonifico istantaneo contestate, per un importo complessivo di euro 7.400,00, poste in essere il 09/10/2025. Alla data delle operazioni trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

È agli atti la denuncia del cliente presentata in data 9 ottobre 2025.

L'intermediario resistente, in sede di controdeduzioni, afferma che nel caso di specie non sarebbe applicabile la disciplina di cui alla PSD2 e al D.lgs. 11/2010, in quanto le disposizioni di pagamento

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

oggetto di disconoscimento sarebbero state autorizzate direttamente dal medesimo cliente mediante approvazione delle notifiche push, contenenti le disposizioni di bonifico, sull'app della Banca.
Rileva, sul punto, il Collegio che se effettivamente, in un primo momento, il cliente ha seguito pedissequamente le indicazioni del truffatore e ha cambiato da solo le credenziali di accesso all'home banking, non emerge in maniera univoca che questi abbia disposto interamente le operazioni, né risultano dichiarazioni confessorie in tal senso. Al contrario, il cliente ha affermato di essersi limitato ad autorizzare tali operazioni. Si rammenta che, secondo l'orientamento dei Collegi ABF, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale (ad es. con l'inserimento di uno dei fattori di autenticazione), 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 PSP.
Quanto, quindi, all'autenticazione forte, corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni contestate, dall'esame dei log informatici prodotti agli atti dall'intermediario convenuto emerge, con riferimento alle fasi antecedenti all'esecuzione delle prime due operazioni contestate, la mancanza della prova dei fattori di autenticazione per entrambi i login effettuati. In un recentissimo precedente, nei confronti del medesimo intermediario, caratterizzato da evidenze analoghe, il Collegio di Milano ha ritenuto non provata la SCA.
Secondo la prospettazione dell'intermediario convenuto, il terzo e il quarto bonifico sarebbero stati eseguiti dopo la creazione di un token virtuale. Di tale creazione non si rinvengono, però, indicazioni puntuali nei log agli atti: infatti, è presente un sms contenente indicazione del token virtuale alle 12:16, tuttavia, l'intermediario non spiega come tale token sarebbe stato creato e di esso non si rinviene neppure evidenza negli altri log.
Quanto alla fase esecutiva delle operazioni contestate, dall'analisi delle evidenze agli atti risulta: l'operazione è stata autorizzata dopo il Login su web (alle ore 11:38:07, ora italiana, del 9 ottobre 2025); non risulta l'inserimento del PIN (fattore di conoscenza) prodromico all'apertura dell'App e alla generazione della notifica push; non risulta evidenza della notifica push; per la terza e la quarta operazione non risulta l'utilizzo del token virtuale (fattore di possesso) evocato tramite sms alle ore 12:16, salvo quanto detto sopra circa l'ACTIVATION_DATA delle 12:17:
In caso di difetto di piena prova sull'autenticazione delle transazioni disconosciute, secondo l'orientamento dei Collegi ABF, il ricorso deve essere accolto integralmente, posto che la mancanza anche parziale della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un prius logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 7.400,00 con buona valuta.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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