

## COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) ISAIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) BANI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ELISABETTA BANI

Seduta del 19/12/2025

### FATTO

La parte ricorrente afferma in sintesi quanto segue:

- di essere titolare del conto corrente \*\*\*\*\*365, utilizzabile per gli scopi associativi dal Sig. W B (presidente e rappresentante legale dell'associazione), nonché dai sig.ri A B e M Z in ragione delle loro funzioni;
- che tra l'8 e il 9 aprile 2025 la società ha subito un ingente danno a causa di uno o più accessi abusivi ai sistemi informatici dell'intermediario;
- che, nello specifico, tra le ore 20:06 dell'8.04.2025 e le ore 1:06 del 9.04.2025 sono stati disposti sei pagamenti non autorizzati per un totale di € 79.951,40;

- che il Sig. W B non appena accortosi dei movimenti non autorizzati provvedeva immediatamente a bloccare il conto e a disconoscere le operazioni;
- che la mattina del 09.04.2025 il Sig. M Z, socio fondatore ed ex tesoriere dell'associazione ricorrente, riceveva una telefonata da un soggetto che, qualificatosi come operatore dell'intermediario lo informava delle operazioni sospette ordinate nel corso della notte precedente;
- che, recatosi anch'egli in Filiale, veniva a sapere dal direttore della stessa che probabilmente stava interagendo con il truffatore e veniva invitato a interrompere la comunicazione;
- che le operazioni di pagamento venivano effettuate attraverso le credenziali del Sig. M Z, il quale, tuttavia, non riceveva alcun messaggio di conferma o di avviso dei pagamenti disposti;
- che se il titolare del conto fosse stato informato avrebbe potuto bloccare i pagamenti, quantomeno dopo il primo bonifico;
- che presentava denuncia alle autorità;
- che in epoca successiva ai fatti di cui sopra il Sig. A B, tesoriere dell'associazione ricorrente, subiva due tentativi di phishing;
- che nonostante tra il primo e l'ultimo pagamento siano intercorse ben cinque ore, l'intermediario non ha posto in essere *“nessuna operazione di sicurezza o di autenticazione”*;
- che un tale anormale flusso di bonifici – mai verificatosi prima sul conto corrente in questione – avrebbe dovuto destare allarme da parte dell'intermediario;
- che in proposito è consolidato l'orientamento dei Collegi secondo cui, *“se le operazioni di pagamento e di prelievo per frequenza oltre che per consistenza appaiano ictu oculi assolutamente non in linea con un'operatività fisiologica, esse siano da considerare “anomale”*;
- che grava sull'intermediario l'onere di fornire la prova del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore;
- che, tra l'altro, le operazioni per cui è controversia si sono verificate in un periodo nel quale vari correntisti dell'intermediario risultavano vittime di addebiti non autorizzati, come testimoniato dagli svariati articoli consultabili online (all. 2 del ricorso).

L'intermediario, nelle controdeduzioni, rappresenta che:

- con il ricorso la parte ricorrente chiede il rimborso della somma di € 79.951,40, corrispondente all'importo di sei bonifici istantanei eseguiti tra l'8 e il 9 aprile 2025;
- la ricostruzione dell'occorso ha richiesto indagini particolarmente complesse, considerato che il ricorso non è stato corredato dalle denunce necessarie a comprendere lo svolgimento dei fatti, né è stata descritta la dinamica dell'accaduto;
- infatti, controparte si è limitata a indicare le operazioni oggetto di contestazione e ha accennato al fatto che il Sig. M Z (ex tesoriere dell'Associazione), delegato ad operare sul conto, potrebbe essere stato vittima di una frode;

- le operazioni contestate risultano eseguite con l'utenza del Sig. M Z (n. \*\*\*\*18), collegata al rapporto di conto corrente dell'associazione dal 2007;
- detta utenza era stata conferita all'utenza in virtù di regolare delega quando il Sig. M Z ricopriva la posizione di tesoriere dell'associazione;
- la delega non è stata rimossa alla scadenza della carica societaria e il Sig. M Z ha continuato, pertanto, ad essere titolare dell'operatività del servizio di internet banking dell'Associazione, disponendo, dunque, di codici, credenziali e generatore di password per autorizzare operazioni dispositive a valere sul conto corrente della parte ricorrente;
- la data di chiusura del collegamento all'utenza in esame risale al 14.04.2025, alcuni giorni dopo l'evento asseritamente fraudolento contestato;
- è da sottolineare la grave negligenza dell'Associazione ricorrente che non ha provveduto a ritirare la delega al Sig. M Z quando questi ha cessato di ricoprire la carica di tesoriere all'interno dell'Associazione;
- nessun addebito può, invece essere mosso alla banca che, in virtù della correttezza della predisposizione e dell'autorizzazione delle operazioni, nonché dei presidi di sicurezza intervenuti sulle operazioni contestate, ha semplicemente eseguito gli ordini di pagamento ricevuti;
- dalle verifiche effettuate presso la Filiale di riferimento è emerso che alcuni dei bonifici disconosciuti sono stati disposti verso conti riconducibili al Sig. M Z;
- la Filiale si attivava immediatamente inserendo una richiesta di recall, non andata a buon fine;
- contrariamente a quanto contestato, ogni pagamento è stato seguito da una comunicazione di alert, inviata tramite sms al numero del Sig. M Z;
- le operazioni risultano tutte correttamente autorizzate, senza anomalie, da canale browser, previo login, con Token fisico;
- nello specifico, ogni operazione ha richiesto la validazione del PIN di accesso nonché il controllo prodotto dal Token e i controlli Captcha del presidio di sicurezza M;
- occorre ricordare che è dovere e responsabilità del titolare proteggere e monitorare gli strumenti di pagamento in suo possesso;
- è evidente la colpa grave dell'esecutore dei bonifici, utenza n. \*\*\*\*18, per aver consentito la realizzazione della frode, e dell'Associazione, che non ha provveduto prontamente, alla scadenza della carica, al ritiro della delega conferita;
- infatti, se l'Associazione avesse provveduto al ritiro della delega, l'occorso contestato non avrebbe trovato realizzazione e la perdita patrimoniale invocata sarebbe stata completamente evitata;
- non risultano inoltre modifiche dei limiti (giornalieri e mensili), che non risultano superati (il limite giornaliero era di € 50.000 e il limite mensile di € 150.000);
- non emergono elementi ulteriori dai quali possa desumersi alcuna responsabilità dell'intermediario il quale, viceversa, ha fornito prove evidenti della colpa grave della parte ricorrente;
- infatti, la responsabilità della custodia degli strumenti di pagamento, così come dei codici dispositivi ed autorizzativi, è posta in capo al titolare, che resta responsabile dell'utilizzo e della conservazione dei suddetti strumenti; l'utilizzo indebito dei



suddetti codici non può pertanto essere responsabilità della banca in quanto la stessa non è a conoscenza di codici o password che lo stesso cliente genera per usufruire dei servizi;

- inoltre, la banca non ha obblighi di verifica preventiva in relazione alle motivazioni alla base delle disposizioni di pagamento e, nel caso specifico, ha dato seguito a ordini di pagamento, correttamente impartiti;
- in definitiva, da un lato è provato che le operazioni sono state eseguite tramite Sca, dall'altro è provata la colpa grave della parte ricorrente, la quale peraltro non ha neppure allegato descrizione puntuale dell'evento fraudolento contestato, il che non consente di inquadrare correttamente la fattispecie per cui è controversia;
- in ogni caso, dalle verifiche effettuate, può confermarsi che le operazioni sono state eseguite personalmente dall'Associazione.

Ciò esposto:

La parte ricorrente chiede all'ABF *“l’assunzione dei provvedimenti di competenza, anche in ordine alla verifica delle criticità concernenti la Banca in questione e la specifica Filiale, onde addivenire ad una pronuncia idonea a rifondere i danni provocati al correntista dalla mala gestio dell’istituto di credito”*.

L'intermediario resistente chiede all'ABF il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

La controversia portata all'attenzione dell'Arbitro Bancario Finanziario ha ad oggetto sei operazioni di bonifico eseguite tra l'8.04.2025 e il 9.04.2025, per un totale di € 79.951,40, comprensivo delle relative commissioni (eseguiti: due in data 8.04.2025 - rispettivamente di € 14.950,25 e € 15.000,25 e quattro in data 9.04.2025 - tre di € 15.000,25 e uno di € 5.000,15).

Parte ricorrente non indica le circostanze di fatto della frode subita, limitandosi a riferire di essersi recata in Filiale non appena resasi conto delle operazioni fraudolente.

La normativa di riferimento per tali operazioni di pagamento - dettata dal D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, e successive modifiche – fa carico al prestatore di servizi di pagamento di provare la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni contestate e il comportamento gravemente colposo (o fraudolento o doloso) dell'utilizzatore (anche per presunzioni).

L'intermediario riferisce che le operazioni sono state eseguite tramite il servizio di internet banking; in particolare che l'accesso (effettuato da browser) e le operazioni contestate sono state autenticate con inserimento del codice Pin (elemento di conoscenza) e del codice OTP generato da token fisico (elemento di possesso), nonché con i controlli Captcha del presidio di sicurezza M\*\*\*\*.

Mediante le produzioni versate in atti, l'intermediario ha provato che le operazioni contestate risultano autorizzate con inserimento sia delle credenziali di accesso statiche, sia di quelle dinamiche, conformemente alla disciplina dei sistemi di autenticazione “forte” (*strong customer authentication*, SCA).

A fronte di tale prova, la domanda di parte ricorrente, carente sotto il profilo delle allegazioni, si risolve nel semplice, formale disconoscimento delle operazioni, senza



alcuna concreta ed ulteriore contestualizzazione fattuale, così da rendere superflua la successiva indagine sull'assolvimento dell'onere della prova della colpa grave da parte dell'intermediario (si vedano ex multis Collegio di Milano, decisione n. 6436/2022; Collegio di Bologna, decisione n. 7499/2022; Collegio di Torino, decisione n. 5133/2022). Colpa grave che peraltro sembra sussistere in relazione alla mancata revoca della delega ad operare al Sig. M Z quando questi ha cessato la carica di tesoriere.

Quindi alla luce delle documentazioni allegate ed in particolare alla luce del fatto che parte ricorrente non ha fornito minimi elementi utili alla ricostruzione della vicenda, tenuto conto che un mero disconoscimento non può valere, senza opportuna contestualizzazione fattuale, a radicare la speciale responsabilità dell'intermediario, il ricorso non può essere accolto.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE