

NEWS

Phishing: rimborso banca anche con negligenza cliente

Data pubblicazione: 16/10/2026

Autore: Domiziana Bianchi

Contenuto

Nuova pronuncia chiarisce la responsabilità delle banche nel caso di frodi online. Spetta all'istituto dimostrare la colpa grave del cliente.

Phishing e la responsabilità delle banche: un nuovo standard

Le frodi informatiche, in particolare il phishing, rappresentano una minaccia costante per i correntisti italiani. Una recente interpretazione giurisprudenziale stabilisce un principio fondamentale a tutela del consumatore: la banca è tenuta al rimborso delle somme sottratte tramite operazioni fraudolente, anche qualora si configuri una negligenza da parte del cliente nella custodia delle proprie credenziali di sicurezza. Questa posizione rafforza significativamente la protezione degli utenti di servizi bancari online, ponendo un'enfasi maggiore sulla responsabilità degli istituti nel prevenire e gestire tali attacchi.

L'onere della prova ricade sul prestatore di servizi di pagamento

Il fulcro di questa interpretazione risiede nell'onere della prova, che viene posto a carico del prestatore di servizi di pagamento. Non è più il cliente a dover dimostrare la propria diligenza, bensì la banca a dover fornire la prova inconfutabile che il correntista non ha rispettato, con dolo o colpa grave, l'obbligo di proteggere le proprie credenziali di sicurezza personali. Ciò significa che una semplice disattenzione o una negligenza 'lieve' del cliente, spesso vittima di tecniche sempre più

sofisticate di ingegneria sociale, non è sufficiente per escludere il diritto al rimborso. La banca deve dimostrare una condotta fraudolenta o una negligenza talmente grave da equivalere a una volontà di compromettere la sicurezza, un requisito probatorio molto stringente.

Implicazioni per consumatori e istituti bancari

Questa pronuncia ha importanti implicazioni sia per i consumatori che per gli istituti bancari. Per i clienti, rappresenta una maggiore tutela contro le frodi online, pur ribadendo l'importanza di mantenere alta la guardia e adottare le migliori pratiche di sicurezza informatica. È fondamentale non abbassare la soglia di attenzione e segnalare tempestivamente ogni attività sospetta. Per le banche, significa un rafforzamento della responsabilità nella gestione dei rischi di sicurezza e nell'implementazione di sistemi di autenticazione robusti e di misure antifrode sempre più efficaci. Gli istituti dovranno investire ulteriormente in tecnologie avanzate e in campagne di sensibilizzazione, ma soprattutto essere in grado di produrre prove concrete di una condotta imputabile al cliente che vada oltre la semplice negligenza per negare il rimborso. In sintesi, la bilancia della protezione si sposta ulteriormente a favore del consumatore, responsabilizzando maggiormente il sistema bancario nel suo complesso.