

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) COCCIOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) RUGGIERO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) MAFFEO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO RUGGIERO

Seduta del 27/05/2025

FATTO

Il ricorrente espone di aver subito una truffa, il 10.5.2024, consistente nella realizzazione di tre bonifici istantanei, non autorizzati e disconosciuti, per un importo complessivo di € 19.500,00, addebitati sul conto corrente intestato ad esso istante.

Insoddisfatto dell'esito infruttuoso del reclamo, il ricorrente si è rivolto all'Arbitro, al quale ha chiesto la restituzione dell'importo pari a € 19.500,00.

Costituito nel procedimento, l'intermediario ha contestato le domande del ricorrente, rilevando che il ricorrente è titolare del conto corrente abilitato al servizio di *internet banking* e che tramite detto servizio, il 10.05.2024, sono state effettuate tre operazioni di bonifico, di cui due dell'importo di € 5.000,00 ciascuna, e una dell'importo di € 9.500,00.

Ha affermato che il 13.05.2024 il ricorrente ha disconosciuto i bonifici, mentre la denuncia sarebbe stata effettuata solo il 26.09.2024. Di contro, l'intermediario avrebbe tempestivamente tentato il recupero della somma, attivando la procedura interbancaria di recall, tuttavia con esito negativo, come comunicato al cliente in data 5.9.2024, con conseguente riaddebito della somma sul conto corrente, come previsto dal modulo di disconoscimento.

L'intermediario ha quindi descritto con puntualità il procedimento di autenticazione e di autorizzazione, rilevando che le operazioni disconosciute sono state eseguite dopo essere state *"autenticate, correttamente registrate e contabilizzate"* e che le stesse non hanno *"subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la loro*

esecuzione o di altri inconvenienti”, come risulta dall’estratto delle registrazioni elettroniche effettuate in occasione dell’operatività disconosciuta dal cliente.

Ha altresì rilevato che l’esecuzione delle operazioni disconosciute è avvenuta nel rispetto dei requisiti della “Conoscenza” e del “Possesso”, e che, dalla ricostruzione dei fatti da parte del ricorrente e dalle tracciatore prodotte, risulta che l’esecuzione delle operazioni disconosciute è imputabile esclusivamente al cliente, la cui colpa grave emerge in maniera evidente.

L’intermediario ha chiesto quindi il rigetto del ricorso; in subordine, di ripartire le responsabilità tra le parti in misura proporzionale alle rispettive responsabilità ed ai sensi dell’art. 1227, co. 1 e 2, c.c..

Seguono repliche e controrepliche con le quali le parti hanno ribadito le proprie domande e eccezioni.

DIRITTO

La questione sottoposta all’Arbitro concerne la richiesta di rimborso relativa a tre operazioni contestate e disconosciute dal ricorrente, consistenti in bonifici istantanei effettuati da ignoti, per un importo complessivo di € 19.500,00, eseguiti con l’utilizzo di credenziali riferibili all’istante.

Il ricorrente ha presentato denuncia all’Autorità di Pubblica Sicurezza nel mese di settembre 2024, mentre i bonifici contestati sono stati eseguiti già nel mese di maggio.

Il ricorrente afferma, tuttavia, di aver subito un “hackeraggio” del suo dispositivo, attraverso il quale i truffatori avrebbero impartito gli ordini di pagamento, come emerge dalla denuncia e dalle repliche; al riguardo, però, l’istante nulla ha precisato o ha allegato a sostegno di tale ricostruzione dei fatti.

Il ricorrente ha lamentato comunque che, al momento dell’esecuzione dei pagamenti, la banca avrebbe dovuto rilevare la difformità tra intestatario del conto di destinazione e soggetto indicato quale beneficiario nell’ordine di bonifico, atteso che nel caso di specie i pagamenti risultano eseguiti a favore di beneficiario con nominativo che corrisponde a quello del ricorrente; e che i conti di destinazione risulterebbero radicati presso due diversi intermediari, uno dei quali, interpellato dal ricorrente, ha segnalato di non avere rapporti in essere intestati a tale nominativo.

Ciò premesso, in punto di fatto, occorre osservare che la controversia è disciplinata dal d.lgs. n. 11/2010, di attuazione della direttiva 2007/64/CE, relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD), come modificato dal d.lgs. n. 218/2017, che ha recepito la nuova direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2). In particolare, le fonti normative che regolano la *strong customer authentication* (cd. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell’articolo 10 bis del d. lgs. 10/2011, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall’EBA e risultano recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall’EBA.

Per quanto riguarda l’onere della prova, l’art. 10, d. lgs. 11/2010, come modificato dal d.lgs. 15/12/2017, n. 218, richiede che il prestatore di servizi di pagamento fornisca la prova dell’autenticazione, della corretta registrazione e della contabilizzazione dell’operazione di pagamento effettuata, oltre che la prova del mancato malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione del pagamento medesimo. Solo nel caso in cui la resistente abbia offerto la prova dell’autenticazione delle transazioni disconosciute, le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode, che

afferma di aver patito, rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento circa la colpa grave del ricorrente medesimo.

La norma in questione è diretta a porre in modo esplicito l'onere della prova a carico del PSP ed è contenuta in un complesso di norme (quelle del decreto legislativo n. 218/2017) volte ad introdurre nella legge che regola la materia dei servizi di pagamento disposizioni rafforzative del *“regime di speciale protezione e di altrettanto speciale favor probatorio a beneficio degli utilizzatori”*. Ed in effetti, la nuova disposizione sull'onere probatorio, di cui al comma 2 dell'art. 10, va a potenziare la tutela dell'utente il quale, nell'utilizzo degli strumenti di pagamento, può restare vittima di attività fraudolente che, allo stato delle conoscenze tecnologiche, possono prevalere sui presidi di sicurezza approntati dal PSP, senza che al comportamento dell'utilizzatore possa riconoscersi alcuna efficienza causale (o quanto meno non determinante) nella produzione del fatto illecito.

Orbene, al fine di provare la corretta autenticazione, l'intermediario ha depositato evidenze informatiche relative ai bonifici contestati, affermando che tali operazioni sono state autorizzate tramite Autenticazione Forte e precisando che le operazioni in esame risultano autorizzate da uno dei due *device* certificati e normalmente utilizzati dal ricorrente.

Ha precisato inoltre che le operazioni sono state correttamente autorizzate in modalità SCA (e in particolare inserite in APP su device certificato del ricorrente e confermate con digitazione del codice PIN), depositando le relative evidenze informatiche (all.ti alle controdeduzioni).

Secondo quanto dedotto e prodotto dalla banca, dunque, le operazioni disconosciute sarebbero state eseguite personalmente dal ricorrente o – comunque – utilizzando il dispositivo certificato da questi.

Pur considerando la prova fornita dall'intermediario, va tuttavia considerato i bonifici istantanei effettuati da ignoti truffatori per importi rilevanti, avrebbero potuto essere rilevati dall'intermediario, sia per la natura che per l'importo, ma soprattutto in ragione dell'anomala operatività di tali operazioni rispetto alle movimentazioni storiche del cliente.

E tale circostanza appare provata dal ricorrente mediante gli estratti del conto corrente a sé intestato, dai quali emerge che nell'arco di tempo dal gennaio 2024 al periodo in esame, risultano due unici bonifici di maggior valore, per l'importo di € 3.000,00 l'uno e di € 5.000,00 l'altro, ma effettuati in favore dei figli dell'istante; di contro, non si registrano ulteriori operazioni di pari consistenza, così che le operazioni contestate, poiché del tutto anomale rispetto alle movimentazioni ordinarie del ricorrente avrebbero dovuto allertare l'intermediario, alla luce degli indici di cui all'art. 112/2007.

Va peraltro osservato che sebbene l'intermediario abbia dedotto di aver intrapreso attività volte al recupero delle somme addebitate al ricorrente, attivando la procedura interbancaria, non risulta alcuna prova di ciò, sebbene parte resistente abbia affermato di aver comunicato l'esito negativo del recall con la missiva del 5.9.2024.

In ragione di quanto sopra rilevato, il Collegio ritiene equo imputare a parte ricorrente il concorso di colpa nella causazione dell'evento dannoso in una misura pari al 50 per cento, con conseguente responsabilità dell'intermediario per la restante quota, per un importo pari a € 9.750,00, oltre gli interessi, come da domanda.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente al risarcimento del danno nella misura equitativamente determinata in € 9.750,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo.

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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
GIUSEPPE LEONARDO CARRIERO