

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) NUZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) ROBUSTELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore CARMELA ROBUSTELLA

Seduta del 19/11/2025

FATTO

Il ricorrente afferma che, in data 17/6/2025, accedendo al proprio conto corrente, notava che il 3/6/2025 erano state effettuate tre disposizioni di pagamento da lui non autorizzate, per complessivi € 30.434,14. Riferisce di aver appreso di tali pagamenti solo dopo verifiche effettuate personalmente e casualmente poiché, a far data dal 5/6/2025 non riceveva i versamenti dei pagamenti a causa di asseriti controlli della convenuta, disposti - ad avviso del ricorrente - in seguito a una truffa nota come "vishing" da egli subita in data 28/5/2025.

Afferma di aver prontamente presentato una denuncia e un reclamo e lamenta che l'intermediario abbia omesso di rilevare e comunicare al ricorrente operazioni di importo rilevante come quelle subite a valere sul proprio conto corrente. Al riguardo, osserva che le operazioni avrebbero dovuto destare sospetto per le causali utilizzate, il breve lasso temporale fra le operazioni disposte, il fatto che il conto corrente era stato fino a quel momento utilizzato soltanto per operazioni in entrata e che il ricorrente non era in possesso di codici per autorizzare pagamenti in uscita, nonché per la circostanza che le operazioni fraudolente hanno completamente svuotato il conto. A causa della condotta negligente dell'intermediario, il quale non ha fornito riscontro ai reclami inviati dal ricorrente, egli ritiene di avere diritto al rimborso dell'importo sottratto, oltre alle spese legali, quantificate in € 1.000.00.

Costituitosi ritualmente, l'intermediario resistente fornisce la documentazione con informazioni sul dispositivo che ha effettuato le operazioni. Allega una "risposta finale" alla segnalazione del ricorrente, in cui evidenzia che nella giornata del 28/5/2025 è stato richiesto un codice OTP per abilitare l'accesso a un nuovo dispositivo. Data l'importanza del suddetto codice di protezione, l'intermediario ha inviato un SMS, specificando di non condividerlo in quanto consentiva l'accesso di un nuovo dispositivo al compimento di operazioni. Afferma di aver inviato una mail di conferma all'indirizzo mail associato al profilo.

Richiama la segnalazione ricevuta dal ricorrente in data 17/6/2025, in cui il cliente esponeva di aver contattato un numero telefonico in data 28/5/2025 e di aver interloquuto con un presunto operatore fornendogli i codici OTP necessari per l'accesso. Eccepisce la tardività di tale segnalazione rispetto alla data della truffa, osservando che l'intermediario non offre assistenza tramite il numero telefonico menzionato dal ricorrente.

Soggiunge di aver informato il ricorrente via SMS dell'attività che stava per compiere e richiama le condizioni generali del rapporto di conto corrente, in cui è prevista la responsabilità del ricorrente che abbia condiviso i propri codici personali e le password di accesso fornite dalla resistente.

In sede di repliche, il ricorrente eccepisce l'insufficienza di una comunicazione via mail inviata dall'intermediario in seguito all'accesso di un nuovo dispositivo. Reputa pertanto che l'intermediario non abbia fornito la prova dell'autenticazione forte. Evidenzia che la resistente ha fornito spiegazioni e riscontro solo dopo il deposito del ricorso. Rileva l'inconferenza delle condizioni generali citate dalla resistente, limitate a raccomandazioni generiche e prive di contesto. Insiste per l'accoglimento del ricorso.

L'intermediario, in sede di controrepliche, ribadisce la colpa del ricorrente che ha condiviso il codice OTP inviato via SMS, per abilitare un nuovo dispositivo. In seguito, la resistente avrebbe inviato una mail automatica di conferma all'indirizzo Pec registrato. Il giorno 3/06/2025 sono stati disposti tre bonifici dal conto del ricorrente, per un importo complessivo di € 30.434,14. Soltanto tardivamente, in data 17/6/2025, il ricorrente avrebbe segnalato la vicenda all'intermediario, il quale non avrebbe potuto eseguire azioni utili per recuperare i fondi.

Ad avviso dell'intermediario, i fatti documentati dalla resistente provano che: l'accesso al conto è avvenuto con credenziali corrette e autenticazione a due fattori (SCA); il codice OTP è stato volontariamente condiviso dal ricorrente con un terzo, nonostante il messaggio di sicurezza contenesse un'esplicita avvertenza di non farlo.

Nel caso di specie, l'accesso sarebbe avvenuto attraverso l'inserimento delle credenziali personali (e-mail e password), e dell'OTP univoco inviato al numero di telefono registrato.

L'intermediario eccepisce di aver provato la SCA, producendo i log tecnici di autenticazione che attestano l'esatta sequenza di accesso.

Rileva che l'obbligo normativo di monitoraggio riguarda la gestione antifrode su base sistemica, non il controllo discrezionale e soggettivo delle operazioni dei singoli utenti. Inoltre, l'intermediario afferma di pubblicare in modo continuativo, sul proprio sito e nei canali ufficiali, avvisi di sicurezza e di condurre campagne educative sui rischi di phishing e social engineering, pienamente accessibili agli utenti.

L'intermediario ritiene pertanto di aver agito in conformità alla normativa vigente e agli standard di sicurezza del settore.

DIRITTO

La domanda proposta dal ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di tre bonifici, successivamente disconosciuti, effettuati in data 3/6/2025, per l'importo complessivo di € 30.434,14. Il ricorrente, chiede, inoltre, la refusione delle spese legali, quantificate in € 1000.

La materia, come noto, è regolata dal d.lgs. n. 11/2010 come modificato dal d.lgs. n. 218/2017 con cui è stata recepita la direttiva 2015/2366/UE (c.d. PSD2- Payment Services Directive 2). Tale disciplina, al fine di rafforzare i presidi di sicurezza e di incentivare il corretto utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal contante, introduce una serie di obblighi in capo tanto ai fruitori quanto ai prestatori di servizi di pagamento: ai primi è imposto di usare detti strumenti in modo diligente, in conformità alle prescrizioni contrattuali, adottando misure idonee ad assicurare la segretezza dei codici personalizzati necessari per usufruire dei servizi e onerando gli stessi di informare tempestivamente i prestatori in caso di operazioni fraudolente; ai secondi, invece, è imposto di predisporre sistemi di sicurezza che impediscano l'accesso da parte di terzi ai dispositivi personali degli utilizzatori (c.d. strong customer authentication SCA), nonché ad impedire l'uso degli strumenti di pagamento successivamente alla comunicazione ricevuta da questi ultimi nei casi di operazioni disconosciute.

Al fine di bilanciare le diverse posizioni, ed in ragione del rischio d'impresa riconosciuto in capo al prestatore dei servizi di pagamento, la normativa *de qua* prevede una diversa distribuzione degli oneri probatori in conseguenza del disconoscimento di un'operazione, con l'obiettivo di attribuire la responsabilità degli utilizzi fraudolenti all'impresa, nel caso in

cui essi non siano stati cagionati da frode, dolo o colpa grave del cliente. Tale criterio di imputazione della responsabilità, tuttavia, presuppone sul piano fattuale che gli utilizzi non autorizzati siano stati effettuati in conseguenza del furto o dello smarrimento degli strumenti di pagamento, ovvero dell'illecito utilizzo dei codici dispositivi degli strumenti di pagamento da parte di terzi frodati.

Venendo al caso di specie, il Collegio accerta, anzitutto, che, in sede di denuncia, presentata alle competenti autorità il 17/06/2025, il ricorrente ricostruisce i fatti oggetto di controversia in maniera sostanzialmente analoga a come esposti in sede di ricorso; in particolare, specifica che un presunto operatore dell'intermediario, in data 28/05/2025, lo convinceva a comunicare "diversi codici che lo stesso mi inviava a mezzo SMS e tramite codici OTP", per poter abilitare il proprio smartphone. Il Collegio accerta che il numero telefonico della resistente (350***559), che il ricorrente afferma di aver chiamato "dopo aver immesso la chiave di ricerca sul motore di ricerca", non risulta tra i canali di contatto dell'intermediario reperibili sul sito ufficiale della resistente.

Le operazioni contestate consistono in 3 bonifici, disposti il 3/6/2025, rispettivamente di € 14.763,49 alle ore 07:44, € 14.835,65 alle ore 07:50 ed € 835,00 alle ore 08:01, addebitati sul conto corrente aperto presso l'intermediario resistente (n. ***703), per l'importo complessivo di € 30.434,14.

Dalle schermate prodotte in atti dalla ricorrente, il Collegio evidenzia una discrepanza fra gli orari delle operazioni in esse indicati e quelli riportati nella documentazione allegata dall'intermediario, verosimilmente dovuta alla differenza tra fuso orario (GMT) e ora locale (i minuti primi delle operazioni coincidono sempre).

L'intermediario ha descritto il processo di associazione di un nuovo device, precisando, nelle controrepliche, che la fase di accesso è avvenuta attraverso l'inserimento delle credenziali personali (e-mail e password) (fattore di conoscenza) e un codice OTP univoco inviato al numero di telefono registrato (fattore di possesso). Produce poi una guida sull'associazione di un nuovo dispositivo, da cui si evince che essa avviene con una richiesta e successiva conferma mediante l'inserimento di un codice di verifica, inviato dall'intermediario sull'app installata su un dispositivo già associato. In

particolare, afferma che, nella giornata del 28/5/2025, è stato richiesto un codice OTP per abilitare l'accesso a un nuovo dispositivo e, a tal riguardo, allega:

- il Log dell'SMS di “conferma invio del codice OTP al numero di telefono associato al profilo”, inviato sul cellulare del ricorrente, da cui si evince lo stato “delivered” alle ore 12:23. Il contenuto del messaggio non è visibile, ma potrebbe evincersi dall'indicazione “Template: mfa_otp”
- una mail di “conferma di accesso al profilo da nuovo dispositivo alla mail associata al profilo”, da cui si evince lo stato “delivered” alle ore 12:23 del 28 maggio e “opened” alle ore 13:54 del 22 giugno. Il contenuto della mail non è visibile, ma potrebbe evincersi dall'indicazione “Template: new_device_login”.

Il Collegio evidenzia, tuttavia, che dalle evidenze allegate parrebbe emergere l'invio di un codice OTP (fattore di possesso) ma non sembra possibile desumere la sussistenza del secondo elemento (fattore di conoscenza) richiesto per la SCA. L'orario di invio del messaggio sembrerebbe compatibile con la chiamata che il ricorrente riferisce di aver effettuato alle ore 12:18 circa.

Quanto all'autenticazione delle operazioni, l'intermediario afferma che le operazioni contestate sono state eseguite mediante l'utilizzo dei seguenti fattori:

- credenziali personali (e-mail e password) (fattore di conoscenza);
- codice OTP univoco inviato al numero di telefono registrato (fattore di possesso).

L'intermediario afferma che il giorno 3/06/2025, alle ore 09:44, 09:50 e 10:01, dal conto corrente del ricorrente (n. ****703), sono stati disposti i tre bonifici in contestazione. Tuttavia, dalla documentazione prodotta non è possibile evincere l'utilizzo dei due fattori necessari per l'autenticazione delle operazioni.

L'intermediario produce soltanto un documento contenente informazioni sul dispositivo che avrebbe effettuato le operazioni (***8cb); peraltro, lo stesso non è accompagnato da una descrizione o legenda dei dati in esso riportati, che consenta di interpretarli correttamente.

Ne consegue, pertanto, secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, che la mancata prova dell'autenticazione comporta che la responsabilità dell'utilizzo fraudolento gravi integralmente sull'intermediario, senza che si proceda alla valutazione della colpa grave dell'utente (cfr. Collegio di Bari, decisioni nn. 1917/22 e 5054/22).

Il Collegio ritiene, invece, non accoglibile la domanda di refusione delle spese legali, quantificate in € 1000, non avendo la ricorrente prodotto documentazione a sostegno.

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente l'importo di € 30.434,00.

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