

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) COCCIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ELEONORA ISAIA

Seduta del 19/12/2025

FATTO

Parte ricorrente ha rappresentato che, tra il 18 e 19 giugno, sul proprio conto corrente, cointestato con la moglie, sono stati disposti quattro trasferimenti non autorizzati di denaro a favore di terzi, per un importo totale di € 3.867,00. Ricevuta una notifica di segnalazione da parte dell'intermediario per l'addebito di un bonifico istantaneo in data 19 giugno alle ore 9:30 circa, parte ricorrente ha prontamente controllato il proprio conto online ed è venuta così a conoscenza dei bonifici realizzati nella giornata precedente e nella stessa mattinata. Si è immediatamente recata in filiale per bloccare il conto e, in seguito, ha sporto reclamo che tuttavia ha avuto esito negativo. A differenza di quanto sostenuto dall'intermediario, parte ricorrente ha dichiarato di non aver ricevuto i messaggi di alert per tutte le operazioni in contestazione, ma solo per l'ultimo bonifico, eseguito il 19 giugno alle ore 9:30 circa. Infine, parte ricorrente ha segnalato che, in data 24 luglio 2025, l'intermediario resistente ha inviato un'email alla clientela per comunicare l'entrata in vigore, a partire da ottobre 2025, delle nuove regole europee sui bonifici, volte a renderli più sicuri. Tali funzionalità avrebbero dovuto essere già presenti al momento della frode oggetto del presente ricorso, mettendo chiaramente in evidenza carenze nei sistemi di sicurezza dell'intermediario tali da non garantire una piena protezione dei dati dei propri clienti.

Parte ricorrente ha chiesto pertanto il rimborso della somma di € 3.867,00 e delle "spese tutte e delle competenze del procedimento di risoluzione extragiudiziale della controversia".

Nelle controdeduzioni, l'intermediario resistente ha rappresentato che la domanda presentata da parte ricorrente è inammissibile per carenza di prova, data l'omessa

indicazione e/o specificazione di tutti gli elementi di fatto costituenti l'asserita frode. Dal canto suo, invece, l'intermediario ha sostenuto di aver tentato il recupero delle somme, seppur senza successo, e di aver notificato al ricorrente l'esecuzione delle operazioni non solo via App in data 19 giugno – come affermato dall'istante nella denuncia -, ma anche inviando due messaggi SMS, rispettivamente in data 18 e 19 giugno. Le operazioni risultano peraltro correttamente autorizzate, inserite e finalizzate direttamente dall'app del ricorrente. In dettaglio, le operazioni sono state effettuate tramite l'App di Mobile Banking ed autorizzate con l'inserimento del PIN da dispositivo genuino mediante autenticazione forte PSD2. Non può essere attribuita alla banca alcuna responsabilità sia in merito alle disposizioni di pagamento, sia in merito all'attività di tutela della clientela dalle frodi, avendo inviato comunicazioni sul tema della prevenzione e fornendo costantemente informazioni che permettono di individuare le frodi e di evitarle all'origine.

L'intermediario resistente ha concluso chiedendo il rigetto del ricorso.

In sede di repliche, parte ricorrente ha precisato di non aver ricevuto nessuna notifica in merito alla prima operazione fraudolenta e che l'intermediario, una volta notati i trasferimenti sospetti, avrebbe dovuto avvisarla per attuare le dovute misure di sicurezza. Ha poi sostenuto che il rischio di frodi informatiche è considerato rischio di impresa che ricade sulla banca, a meno che quest'ultima non provi la grave negligenza del cliente, non presente nel caso di specie.

In sede di controrepliche, l'intermediario resistente, richiamando integralmente il contenuto delle proprie controdeduzioni e insistendo per il rigetto del ricorso, ha ribadito che parte ricorrente non ha allegato alcuna prova in merito al messaggio né ha fornito elementi specifici per ricostruire il fatto. Ha inoltre specificato che gli SMS alert non partono per tutti i bonifici, in quanto si basano su regole che tengono conto di diversi fattori come, a titolo di esempio, il device utilizzato e l'importo della disposizione. In ogni caso, sia su APP sia su Internet Banking è presente un disclaimer dove viene specificato che i bonifici ordinari (come quelli del cliente ricorrente, incluso il primo) vengono eseguiti in tempo reale e non sono annullabili.

DIRITTO

La controversia verte in materia di esecuzione fraudolenta di transazioni online. Le operazioni contestate sono disciplinate dal D.lgs. n. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta. In particolare, l'art. 10 del d.lgs. 11/2010 prevede, in merito all'onere della prova gravante sul prestatore dei servizi di pagamento (PSP), una precisa e graduata sequenza, in base alla quale il PSP è tenuto a dimostrare in primis l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione della o delle operazioni contestate e l'assenza di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; in seguito il PSP deve provare il comportamento gravemente colposo o fraudolento o doloso dell'utilizzatore (anche per presunzioni). Secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo l'antecedente logico rispetto alla prova della colpa grave o dolo dell'utente.

Nel caso in esame, le operazioni contestate consistono in 4 bonifici, di cui: nr. 1 di € 477,00 del 18 giugno 2025 alle ore 11:59; nr. 1 di € 1.213,00 del 18 giugno 2025 alle ore 14:44; nr. 1 di € 1.177,00 del 19 giugno ore 08:58; nr. 1 di € 1.000,00 del 19 giugno 2025 alle ore 09:04. L'importo totale è pari a € 3.867,00. Tali operazioni risultano dal dettaglio di ciascun bonifico, oltretutto dalla denuncia. L'intermediario ha riferito che le operazioni contestate sono state autenticate mediante autenticazione forte PSD2 e ha prodotto evidenze atte a darne dimostrazione. Parte ricorrente, invece, non ha indicato in maniera specifica le circostanze di fatto della frode subita, dichiarando in denuncia di esserne venuta a conoscenza solo a seguito di un accesso al proprio conto online motivato da una notifica di addebito di un bonifico istantaneo ricevuta nell'App della banca. Si richiama l'orientamento del Collegio di Torino che considera la mancanza di prove atte a circostanziare l'utilizzo fraudolento online motivo di rigetto del ricorso, senza dare rilevanza a eventuali indici di anomalia, quali la numerosità e vicinanza delle transazioni effettuate (Collegio di Torino, decisione n. 6623/2024). Non pare rilevare neppure l'omesso invio di notifiche in merito alla prima, seconda e terza transazione, dal momento che l'intermediario resistente ha dato prova dell'invio degli sms e della presenza sia su APP sia su Internet Banking di un disclaimer che specifica l'esecuzione in tempo reale e non annullabile dei bonifici ordinari.

Da ultimo, con riferimento alla domanda accessoria di parte ricorrente, ovvero la rifusione delle spese legali, si evidenzia che non è stato versato in atti il preavviso di parcella dell'avvocato, che risulta intervenuto nella fase del reclamo per la presentazione dell'odierno ricorso.

Valutate tutte le circostanze, il Collegio ritiene la domanda di restituzione di parte ricorrente non accoglibile per totale mancanza della prova dei fatti rilevanti e controversi da parte ricorrente.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE