

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PERON

Seduta del 20/01/2026

FATTO

Parte ricorrente espone al Collegio di aver ricevuto, in data 11/10/2024, un SMS che segnalava un accesso anomalo al proprio servizio di Home Banking tramite un dispositivo sconosciuto. Sebbene non avesse inizialmente dato seguito all'invito di cliccare sul link contenuto nel messaggio, circa un'ora dopo veniva contattata da un numero apparentemente riconducibile all'intermediario e presunto operatore del reparto frodi lo informava di un tentativo di bonifico istantaneo di € 1.486,00 proveniente da Lugano, confermando l'identità dell'interlocutore tramite un ulteriore SMS contestuale. Il sedicente operatore richiedeva il PIN d'accesso all'*home banking* al fine di poter effettuare lo storno

dell'operazione e parte ricorrente gli forniva le prime cifre del proprio PIN. Dopo un'improvvisa interruzione della linea e diversi tentativi falliti di accesso, parte ricorrente, dopo aver ricevuto un codice di riattivazione, riusciva a rientrare nell'APP constatando l'avvenuta esecuzione del bonifico irrevocabile. Una volta contattato il referente bancario, emergeva la natura fraudolenta dell'operazione tramite tecniche di *spoofing* e *vishing*. A seguito del disconoscimento formale del 16/12/2024 e della successiva denuncia alle Autorità, l'intermediario respingeva il reclamo in data 09/01/2025. Parte ricorrente ravvisa pertanto una violazione del D.lgs. n. 11/2010 da parte dell'intermediario e l'assenza di colpa grave / dolo a proprio carico.

Per questi motivi parte ricorrente chiede il rimborso dell'operazione fraudolenta pari a € 1.486,00.

L'intermediario controdeduce sostenendo la piena regolarità dell'operazione e rilevando che il bonifico istantaneo di € 1.486,00 è stato disposto tramite l'APP installata sul dispositivo del cliente sin dal 2020. L'operazione risulta correttamente contabilizzata e autenticata mediante l'inserimento delle credenziali univoche, senza che i sistemi abbiano rilevato anomalie tecniche. Secondo l'intermediario, è configurabile la colpa grave di parte ricorrente, il quale non avrebbe esercitato l'ordinaria diligenza nel riconoscere l'inattendibilità del link e le evidenti carenze sintattiche dei messaggi fraudolenti, peraltro facilmente confrontabili con le comunicazioni genuine presenti nella medesima chat.

L'istituto precisa, inoltre, che il contatto telefonico è avvenuto solo venti minuti dopo l'SMS civetta e che non risultano evidenze di disattivazioni dell'APP precedenti alla disposizione del bonifico. Al contrario, l'accesso è stato ripristinato solo alle 17:52, successivamente all'autorizzazione del pagamento effettuata dal cliente tramite codice OTP. Infine, l'intermediario conferma di aver attivato tempestivamente la procedura di richiamo del bonifico, la quale ha tuttavia dato esito negativo.

Per queste ragioni l'intermediario chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato, dato che la truffa si è realizzata con colpa grave di parte ricorrente che ha eseguito ed autorizzato il bonifico.

Parte ricorrente, richiamati i propri scritti, replica affermando di non aver disposto personalmente l'operazione e che non è ravvisabile una sua colpa grave, essendo stato vittima di una truffa sofisticata.

L'intermediario richiama le precedenti difese e insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Oggetto del presente ricorso è la richiesta di rimborso per € 1.486,00 addebitati sul rapporto di conto corrente di parte ricorrente a seguito di bonifico istantaneo fraudolento effettuato tramite APP in data 11/10/2024 alle ore 17:36.

L'operazione in esame è disciplinata dal D.lgs. 27/01/2010 n. 11 di recepimento della Direttiva sui servizi di pagamento (Direttiva 2007/64/CE del 13 novembre 2007) e del relativo Provvedimento attuativo della Banca d'Italia del 05.07.2011. Come è noto, i principi fissati da tale impianto normativo, in materia di *strong customer authentication* (SCA), fissano due passaggi ineludibili che attengono al

piano degli oneri probatori: a) è l'intermediario a dover provare (oltre all'insussistenza di malfunzionamenti) l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni disconosciute, avendo presente che l'autenticazione forte (SCA) è richiesta sia nella fase di accesso al conto / enrollment dell'applicazione / registrazione della carta sul *wallet*, sia nella fase di esecuzione delle singole operazioni; inoltre la SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza, inerenza, possesso. Tali elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse; b) è sempre l'intermediario a dover provare tutti i fatti idonei ad integrare la colpa grave dell'utilizzatore, unica ipotesi in cui, oltre al dolo, lo stesso può patire le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento. In quest'ambito dunque, costante giurisprudenza arbitrale ritiene che l'eventuale negligenza del cliente possa solo venire in rilievo solo allorché l'intermediario abbia fornito la prova piena della scrupolosa osservanza del sistema di SCA e della predisposizione di congegni di *alert*. Peraltro secondo l'orientamento dei Collegi, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale (ad es. con l'inserimento di uno dei fattori di autenticazione), la transazione non deve intendersi, per ciò solo, autorizzata, poiché la normativa speciale (PSD2 e disposizioni di recepimento), prescindendo dalla nozione civilistica di "consenso", dispone che quest'ultimo dev'essere prestato nella forma convenuta tra il pagatore stesso e il PSP. Resta ovviamente ferma la possibilità di valutare in concreto se l'utente abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto agli obblighi di cui all'art. 7 con dolo o colpa grave, ai sensi dell'art. 12 D.lgs. 11/2010.

Tanto premesso, preliminarmente si rileva che il bonifico istantaneo qui contestato è stato eseguito con un contributo causale parziale di parte ricorrente che afferma di aver dettato al truffatore le prime cifre del codice PIN. Posto che secondo l'orientamento ABF se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale (ad es. con l'inserimento di uno dei fattori di autenticazione), la transazione non deve intendersi, per ciò solo, autorizzata, non è possibile esimersi dall'esame della prova dell'autenticazione forte dell'intermediario (cfr., *ex multis*, Collegio di Milano, decisioni n. 8778/2025 e n. 8764/2025).

Il Collegio procede dunque ad esaminare la prova dell'autenticazione forte dell'intermediario in tutte le fasi in cui si è realizzata l'operazione contestata.

Premesso che in atti risulta che l'APP da cui è stato disposto il bonifico istantaneo è installata sul *device* di parte ricorrente dal 20/10/2020, con riferimento alla fase di accesso in APP prodromico all'operazione dispositiva, dall'esame dei log prodotti risulta che è stato effettuato un accesso alle ore 17:28 mediante APP su *device* associato a parte ricorrente (fattore di possesso), autorizzato mediante inserimento di fattore biometrico (fattore di inerenza). Agli atti risultano anche diversi tentativi (falliti) di accesso, per PIN errato, apparentemente eseguiti da un diverso *device*.

Per quanto riguarda l'esecuzione del bonifico istantaneo l'intermediario dichiara che l'operazione è stata autenticata da APP su *device* del cliente mediante fattore biometrico, fingerprint o face ID. Il Collegio constata che in base delle evidenze prodotte, risulta che l'operazione è stata autenticata alle

ore 17:36 tramite: APP mobile (fattore di possesso) e inserimento fattore biometrico (fattore di ineranza).

Il Collegio, ritenuta provata la SCA, in relazione a tutti i singoli passaggi esaminati, procede a verificare se parte ricorrente abbia agito con colpa grave e se vi sia stato un concorso di colpa da parte dell'intermediario.

Con riferimento alle modalità di esecuzione della truffa, parte ricorrente dichiara di aver ricevuto in data 11/10/2024 alle 17:06 un SMS, con cui gli veniva comunicato un accesso anomalo alla sua Home Banking mediante diverso dispositivo e veniva invitato a cliccare un link al fine di prevenire le truffe e al quale, però, decise di non dar seguito. Dopo circa un'ora, riceveva una chiamata da un numero che pareva associato all'intermediario convenuto (023*) e con il quale afferma di aver già interloquito in passato. Entrava in contatto con un presunto operatore del dipartimento frodi dell'intermediario, che lo informava di un tentativo di bonifico istantaneo di importo pari a € 1.486,00 predisposto da Lugano a favore di un soggetto sconosciuto. In contemporanea alla chiamata, riceveva un SMS di conferma circa l'identità del suo interlocutore e il sedicente operatore chiedeva il PIN d'accesso all'home banking al fine di poter effettuare lo storno dell'operazione. Si noti che parte ricorrente dichiara di avergli dato le prime cifre del codice. Successivamente, la linea cadeva senza apparente motivo e l'APP continuava a risultare inaccessibile. Riceveva un SMS che gli comunicava l'avvio della procedura di storno e un altro che l'invitava a riattivare il servizio con un codice inviatogli.

Ciò posto, dall'esame di tale messaggio civetta il Collegio constata che il messaggio contiene errori grammaticali, lessicali e di punteggiatura. Parimenti anche i successivi messaggi inviati dai truffatori contengono errori simili. Se ne deduce che il tenore dei messaggi presenta indizi di evidente inattendibilità e di anomalia che avrebbero dovuto far allertare l'utente di una possibile operazione truffaldina.

Il Collegio ritiene dunque sussistere la colpa grave di parte ricorrente che non solo ha dato affidamento ad un messaggio palesemente inaffidabile, ma ha anche comunicato al frodatore il proprio codice di sicurezza (sia pure parzialmente).

Per questi motivi il Collegio, ritenuta provata la SCA da parte dell'intermediario e ritenuta la sussistenza di una colpa grave in capo alla parte ricorrente, ritiene che il ricorso non possa trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE