

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) ONZA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MAURIZIO ONZA

Seduta del 09/01/2026

FATTO

Con ricorso presentato il 30 giugno 2025, la ricorrente, in persona della legale rappresentante *pro tempore* (la “**Ricorrente**”) ha domandato nei confronti della resistente (la “**Resistente**” e, assieme alla Ricorrente, le “**Parti**”) di ottenere la restituzione di Euro 19.340,00 corrispondente al valore di un bonifico sconosciuto.

A fondamento della domanda, la Ricorrente ha riferito che, il 6 giugno 2025, effettuando un accesso al servizio di *home banking*, avrebbe riscontrato l'avvenuto addebito di un bonifico dell'importo di Euro 19.340,00 sul conto corrente n. *075 intestato alla Ricorrente e destinato ad un soggetto sconosciuto. Tale operazione, immediatamente sconosciuta, è risultata essere stata eseguita il precedente 5 giugno 2025.

L'Amministratore ha precisato di aver immediatamente contattato la Resistente per procedere al formale disconoscimento del bonifico e per tentare, senza successo, il blocco della somma.

A sostegno delle proprie pretese, la Ricorrente ha dichiarato che né il legale rappresentante né altri titolari del conto hanno mai inserito credenziali su siti sospetti, né hanno mai risposto a comunicazioni fraudolente (quali SMS, *e-mail* o telefonate insidiose). È stato inoltre evidenziato che i codici del *token* assegnato dalla Resistente per l'autenticazione forte non sono mai stati ceduti o comunicati a terzi, essendo il dispositivo rimasto costantemente nella custodia del titolare.

La Ricorrente ha dunque ravvisato la responsabilità della Resistente per non aver predisposto sistemi di sicurezza e di autenticazione forte adeguati e, soprattutto, per non aver rilevato l'evidente anomalia

dell'operazione. Sul punto, la Ricorrente ha sottolineato come il bonifico in questione fosse del tutto estraneo alla prassi operativa aziendale, caratterizzata da pagamenti di importi modesti e destinati a beneficiari ricorrenti, identificabili nei dipendenti della società.

In ragione di quanto esposto, la Ricorrente ha concluso chiedendo la condanna della Resistente al rimborso della somma sottratta, pari ad Euro 19.340,00, oltre al pagamento degli interessi legali.

Costituitasi con controdeduzioni dell'8 settembre 2025, la Resistente si è difesa sotto più profili.

La Resistente ha rilevato, in primo luogo, che il bonifico contestato è stato eseguito seguendo un *iter* tecnico privo di anomalie, del tutto conforme ai protocolli di sicurezza. Nel dettaglio, la Resistente ha precisato che l'accesso all'area riservata è avvenuto previo inserimento del codice adesione, del PIN dispositivo e di un codice OTP generato dal *token* fisico in possesso del cliente; l'autorizzazione della transazione ha richiesto un'ulteriore digitazione del PIN, la generazione di un secondo codice OTP e l'inserimento di un codice captcha.

La difesa della Resistente ha inoltre evidenziato che sia l'accesso al portale che la disposizione del bonifico sono stati effettuati tramite un *computer* già noto ai sistemi, in quanto utilizzato abitualmente dalla Ricorrente per le operazioni di *home banking* sin dal mese di febbraio 2025.

L'istituto ha altresì documentato che l'operazione ha generato l'invio automatico di un SMS di *alert* al numero certificato del cliente. Sotto il profilo temporale, la Resistente ha chiarito che, trattandosi di un bonifico ordinario, la società avrebbe potuto procedere all'annullamento in totale autonomia entro le ore 20:00 del giorno di esecuzione (5 giugno 2025); tuttavia, la Ricorrente ha dichiarato di aver preso visione dell'addebito solo nella giornata del 6 giugno 2025, quando l'operazione era ormai divenuta irrevocabile.

Infine, la Resistente ha puntualizzato che la filiale competente, appena ricevuta la segnalazione di disconoscimento, ha tempestivamente attivato la procedura interbancaria di *recall* per il recupero dei fondi, agendo in conformità con quanto previsto dall'art. 24 del d.lgs. n. 11/2010, tentativo che purtroppo ha avuto esito negativo per ragioni indipendenti dalla propria volontà, ribadendo l'assenza di profili di colpa a proprio carico.

Le Parti si sono ritualmente scambiate repliche e controrepliche.

Nelle proprie repliche la Ricorrente ha: (i) negato di aver potuto visualizzare alcun *alert* perché quel giorno il legale rappresentante sarebbe stato impegnato in attività personali con limitato accesso ai dispositivi mobili; e (ii) evidenziato come la Resistente avrebbe comunicato, il 5 agosto il reperimento di parte delle somme oggetto della frode su un conto intestato a terzi, consigliando di chiedere opportuni provvedimenti all'Autorità Giudiziaria.

Con le proprie controrepliche, la Resistente ha sostenuto di non essere soggetta ad alcun dovere di monitorare la regolarità delle operazioni dei propri clienti e di aver sia inviato un *alert* tempestivo, sia attivato tempestivamente la procedura di richiamo dell'operazione.

DIRITTO

Venendo alle ragioni (in fatto e) in diritto della decisione, occorre procedere con ordine.

Anzitutto, si rileva come i fatti si siano verificati sotto la vigenza del d. lgs. 11/2010, nella versione modificata dal d. lgs. 218/2017 che ha recepito la Dir. 2015/2366/UE, c.d. PSD2.

Ciò posto, la Resistente ha prodotto i *log* che dimostrano documentalmente l'inserimento, da parte della Ricorrente: delle regolari credenziali di accesso, del codice OTP e del codice "M*" generato all'interno della banca multicanale e collegato univocamente all'operazione da eseguire.

Circostanze, queste, che denotano come la procedura autorizzativa del pagamento per cui è procedimento sia *compliant* ai requisiti della c.d. *strong customer authentication*, come del resto sistematicamente affermato in casi simili da questo Collegio (si veda, per un simile caso, Collegio di Roma, decisione n. 17867/2025).

Ciò posto, dalla documentazione e dagli atti a disposizione del Collegio non emerge alcuna effettiva descrizione della supposta truffa patita dalla Ricorrente. Il ché è un tema dirimente, perché il Collegio di

Roma riconosce, in capo al ricorrente, *«non tanto un onere probatorio che la legge, in principio, non gli addossa, ribaltandolo piuttosto sull'intermediario; quanto piuttosto un onere di allegazione delle circostanze che possano, al minimo, offrire una attendibile ipotesi alternativa rispetto a quella, altrimenti residuale (ed anzi unica), dell'utilizzo imputabile (direttamente o per colpa grave) al titolare»* (Collegio di Roma, decisione n.10723/2019).

Il Collegio ritiene dunque che, in caso di disconoscimento dell'operazione, è onere del ricorrente fornire *«elementi utili a provare che l'operazione sia stata realmente fraudolenta»* (Collegio di Roma, decisione n. 299/2020).

Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente medesimo, qualora l'Intermediario abbia offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni disconosciute.

Basti richiamare un significativo precedente sul punto, Collegio di Roma, decisione n. 8058/2022: *«il sistema descritto dall'intermediario è conforme a SCA, e così l'operazione controversa risulta effettuata attraverso i passaggi previsti da questo sistema, senza anomalie. Un sistema che procede solo se vengono inserite correttamente le credenziali statiche e dinamiche di cui sopra. Il ricorrente nega di averle fornite a terzi, ma né in sede di querela, né nel ricorso offre elementi idonei a contestualizzare l'evento truffaldino, che renderebbe possibile una ricostruzione alternativa rispetto all'ipotesi di una sua comunicazione delle credenziali ai truffatori. Posto che le regole che impongono agli operatori stringenti requisiti di sicurezza sull'autenticazione e sull'autorizzazione dei pagamenti, come risulta essere quello adottato dall'intermediario resistente (anche) per l'operazione qui contestata, hanno la funzione di offrire la massima sicurezza possibile per le operazioni di pagamento, è evidentemente onere di chi allega un'anomalia nel funzionamento provarla. Tuttavia, in assenza di elementi idonei a contestualizzare l'evento truffaldino, questo Collegio ritiene di respingere la richiesta restitutoria del ricorrente, desumendone la colpa grave (così già con la decisione n. 23474/2021, per cui «[l']assoluta carenza di allegazione da parte del cliente rende eccessivamente generica la rappresentazione del fatto costitutivo della pretesa restitutoria, che legittima la veridicità dell'ipotesi dell'utilizzo dello strumento di pagamento imputabile per colpa grave al titolare»»).*

Occorre poi considerare che gli artt. artt. 5, co. 4 e 17, co. 1 e 5, d. lgs. 11/2010, prevedono che l'ordine di pagamento diviene irrevocabile, quando giunge al prestatore di servizi di pagamento del pagatore. Nel caso di specie, la Ricorrente ha affermato che, trattandosi di bonifico ordinario, poteva essere annullato in autonomia entro le ore 20:00, tuttavia la Ricorrente ha ammesso di essersi accorta dell'addebito solo il giorno successivo; pertanto, era possibile richiedere tramite procedure interbancarie solo il *recall*, che ha avuto esito negativo.

Inoltre, l'*alert* SMS è stato regolarmente inviato.

Tutti questi elementi dimostrano, in breve, che alla Resistente nulla possa essere addebitato, avendo adottato adeguate procedure per l'autenticazione la validazione dell'operazione compiuta, sulla cui natura fraudolenta non ci sono, invero, adeguate prove.

Neppure è a ritenersi che l'operazione per cui è procedimento fosse da ritenersi sospetta.

Infatti, benché per consolidato orientamento di questo Arbitro gli indici di sospetto previsti dal D.M. 112/2017 siano soltanto un elenco esemplificativo e non esaustivo, potendo ravvisare nel caso di specie indici di anomalia difformi, nel caso di specie non ne risultano.

È, sì, vero che l'importo del bonifico compiuto è consistente rispetto all'uso di quelli disposti dalla Ricorrente, che peraltro ordinariamente li compie verso persone fisiche. Non si tratta tuttavia di una disposizione eccezionale, pervenendo peraltro da una impresa, né, comunque sufficientemente anomala da fondare un legittimo sospetto nel *bonus argentarius*.

Ragione che esclude, dunque, l'incidenza del comportamento della Resistente sulla dinamica pregiudizievole alla Ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE