

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) NUZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) COSTANTINO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FILIPPO BOTTALICO

Seduta del 22/01/2026

FATTO

Il ricorrente sostiene di essere stato contattato, in data 26/06/2025, da un'impiegata dell'ufficio antifrode dell'intermediario odierno convenuto, che lo informava della presenza di un prelievo di € 5.300,00 dal conto corrente a lui intestato e acceso presso il medesimo intermediario.

Deduce che, su suggerimento dell'interlocutrice, si recava in filiale e informava il direttore della frode subita; in detta sede – prosegue il ricorrente – gli veniva comunicato che il predetto bonifico veniva disposto in accredito su una carta emessa dal medesimo intermediario e intestata ad un terzo soggetto. Evidenzia che in sede di comunicazione datata 27/06/2025 l'intermediario dichiarava che l'operazione era stata effettuata alle ore 8:45, diversamente da quanto risulta dall'estratto conto, ove risulta l'orario di esecuzione delle 10:45.

Lamenta di aver presentato un nuovo reclamo in data 10/07/2025, rimasto senza riscontro.

Chiede la restituzione dell'importo di € 5.300,00 fraudolentemente sottratto, nonché un indennizzo di € 200,00 per il mancato riscontro al reclamo inviato.

Costituitosi, l'intermediario premette che il ricorrente chiede il rimborso di una somma pari ad € 5.300,00 e relativa ad un'operazione di bonifico disposta *online* in data 26/06/2025.

Rappresenta che l'operazione oggetto di ricorso risulta correttamente autenticata, registrata e contabilizzata, senza che vi sia stato alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi.

Osserva che le procedure di autenticazione forte adottate per operazioni eseguite attraverso canali digitali sono due: procedura "primaria" con *push* notification in *app* e codice *****ID; e procedura "secondaria" con *One Time Password* (OTP) via SMS e *password*.

Precisa che nel caso in esame è stata attivata la “procedura secondaria” in quanto l’operazione è stata autorizzata tramite *password* di accesso al sito (elemento di conoscenza) e “*disponibilità della SIM con numero securizzato, sul quale si riceve via SMS la One Time Password (OTP)*”.

Aggiunge che nel caso di specie non vi è stata alcuna modifica del numero securizzato, posto che è rimasto lo stesso dall’*enrollment* della carta fino alla sua chiusura, per effetto della frode oggetto di ricorso.

Evidenzia, inoltre, la mancata indicazione delle circostanze fattuali della frode subita, motivo per cui ritiene verosimile che il ricorrente abbia seguito pedissequamente le istruzioni telefoniche ricevute da un finto operatore.

Precisa che la carta è stata bloccata alle ore 9:50 del 27/06/2025, dunque successivamente all’operazione per cui è controversia.

Aggiunge di mettere a disposizione dei propri clienti il servizio di SMS-*alert*, il quale può essere attivato gratuitamente e offre la possibilità di mantenere sotto controllo i movimenti della carta. Dichiarava che tale servizio è attivo di *default* all’interno dell’*app*.

Eccepisce la totale assenza di prova in merito alla domanda volta ad ottenere il risarcimento dei danni quantificati in € 200,00 e chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

In sede di repliche, il ricorrente specifica di aver richiesto di bloccare l’operazione alle ore 12:35 del 26/06/2025, senza successo, e che l’intermediario non riusciva nemmeno a recuperare l’importo dal conto beneficiario.

In merito alle procedure volte al recupero dei fondi trasferiti, dichiara che occorrerebbe verificare “*i tempi con cui è stata messa in atto questa attività, in quanto il blocco del trasferimento dati è stato richiesto dopo 2 ore*”.

Lamenta di non aver ricevuto alcuna OTP, né via SMS né via *app* e dichiara di non aver mai condiviso con terzi soggetti i propri dati bancari.

Per quanto concerne il blocco del conto e della carta ad esso collegata deduce che risale all’11/09/2025 e non al 27/06/2025 e si duole che lo stesso è stato disposto senza che venisse fornita alcuna comunicazione al cliente, causando un ulteriore pregiudizio.

Insiste per l’accoglimento delle richieste già avanzate e chiede un indennizzo di € 500,00 “*per non aver dato riscontro al reclamo inviato e per aver bloccato senza autorizzazione né comunicazione il conto corrente*”.

All’atto delle controrepliche l’intermediario afferma che non risulta documentazione da cui sia possibile verificare il comportamento tenuto dall’operatore della filiale presso cui il ricorrente si era rivolto.

Si riporta per il resto a quanto dedotto e concluso.

DIRITTO

Premesso che l’operazione contestata è stata eseguita sotto il vigore del d.lgs. 27/01/2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15/12/2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), entrato in vigore il 13/01/2018, anche all’atto della denuncia presentata in data 26/06/2025, così come in sede di ricorso, il ricorrente non fornisce elementi utili a ricostruire l’accaduto.

Parimenti, nel modulo di disconoscimento il ricorrente dichiara di aver avuto contezza dell’operazione oggetto di ricorso tramite una telefonata ricevuta da un’interlocutrice che si sarebbe qualificata come operatrice dell’ufficio antifrode dell’intermediario resistente.

La carta di pagamento tramite la quale l’operazione contestata è stata eseguita è stata bloccata il 27/06/2025, il giorno dopo l’operazione disconosciuta, come risulta dalla documentazione versata in atti dalla resistente, anche se in sede di repliche il ricorrente ha affermato che il blocco della carta e del conto sarebbe avvenuto in data 11/09/2025, in ogni caso successivamente all’operazione disconosciuta.

L'operazione disconosciuta consiste in un bonifico eseguito *online* in data 26/06/2025, per un importo pari ad € 5.300,00; più specificatamente si tratta di un trasferimento di denaro disposto in favore di un rapporto incardinato presso lo stesso intermediario convenuto; tanto risulta confermato sia dalla lista movimenti prodotta dal ricorrente, sia dall'*inquiry* dei movimenti contabili prodotta dall'intermediario. Ciò posto, l'intermediario sostiene che l'operazione contestata è stata eseguita con autenticazione dell'utente in modalità SCA.

Precisa che le procedure di autenticazione forte adottate sono due:

- procedura "primaria": *push notification* in *app* e codice *****ID;
- procedura "secondaria": *One Time Password* (OTP) via SMS e *password*.

Afferma che parte ricorrente si è avvalsa della seconda delle due modalità, attraverso l'inserimento della *password* di accesso al sito e la disponibilità della SIM con numero securizzato su cui ricevere la OTP via SMS.

Deduce che la fase di *login* risulta effettuata il 26/06/2025 in *web* "mediante inserimento del codice OTP".

Sul punto, produce un'evidenza documentale dalla quale innanzitutto risulta che il numero di telefono riportato coincide con quello comunicato dal ricorrente in sede di denuncia.

L'intermediario ha altresì sottolineato che non vi è stato alcun cambio di utenza, dall'*enrollment* della carta fino alla sua chiusura, avvenuta in conseguenza della frode oggetto della controversia; a sostegno, produce documentazione che riporta in corrispondenza del campo "*Data censimento*" la data del 18/03/2024, mentre l'operatività contestata in esame ha avuto luogo – come detto – il 26/06/2025. Tanto chiarito, dalla prima evidenza documentale risulta che la fase di *login* delle ore 10:41 è avvenuta tramite utilizzo di una *password* (cfr. valore "*password*" in corrispondenza del campo "*grant_type*": fattore di conoscenza) e di una OTP inviata via SMS al numero di cellulare di titolarità del ricorrente (cfr. testo del messaggio contenente la OTP e numero di cellulare del ricorrente in corrispondenza della colonna "*NUM AZ*": fattore di possesso).

L'intermediario sostiene che, effettuato il *login*, la transazione contestata risulta correttamente eseguita con inserimento della *password* (fattore di conoscenza) di accesso al sito "*seguita da codice segreto (fattore di possesso), con specifico risalto del codice SMS OTP inviato sulla utenza certificata e con indicazione del testo contenuto nel predetto SMS*"; a sostegno produce la relativa documentazione, dalla quale tuttavia risulta che l'operazione è stata eseguita alle ore 10:45 tramite il solo inserimento di un'ulteriore OTP SMS recante espressamente il tipo di transazione che si stava per autorizzare (fattore di possesso), mentre non v'è prova dell'inserimento della *password* quale fattore di conoscenza.

Né tantomeno l'intermediario deduce la ricorrenza delle condizioni legittimanti il riutilizzo nella medesima sessione del fattore di conoscenza e quindi la parziale esenzione dalla SCA.

Al riguardo, si rammenta che, alla luce della normativa e dei chiarimenti dell'EBA (Q&A 2020_5516), per i PSP è possibile "riutilizzare", in sede di pagamento, il fattore di diversa natura già inserito nella stessa sessione per l'accesso al conto, in presenza del *dynamic linking*, a condizione che l'accesso al conto sia avvenuto con esenzione da SCA nei casi di accesso informativo (rispettando le condizioni previste dall'art. 10 del regolamento delegato UE 2018/389).

Questo Collegio, pertanto, ha condivisibilmente stigmatizzato "*la mancanza di allegazioni circa la sussistenza delle condizioni per applicare l'esenzione da SCA di cui all' art. 10 del Regolamento Delegato (UE) 2018/389 (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 9436/22)*" e pertanto ha ritenuto non soddisfatto l'onere probatorio gravante sull'intermediario (Collegio di Bari, decisione n. 14698/2022).

Ne consegue che la domanda avente ad oggetto la restituzione della somma fraudolentemente sottratta è meritevole di accoglimento, perché – secondo l'autorevole insegnamento del Collegio di Coordinamento – "*la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d. lgs. n. 11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l'"autenticazione" e la formale*

regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente" (Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019).

Difatti la mancanza della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente, atteso che rappresenta, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

L'accoglimento della domanda di restituzione rende superfluo l'esame della doglianza relativa al tentativo di recupero di fondi, che deve ritenersi assorbita.

Il ricorrente domanda, infine, un indennizzo di € 200,00 per il mancato riscontro al reclamo inviato; in sede di repliche ridetermina la propria richiesta in € 500,00 anche in ragione dell'avvenuto blocco del conto *"senza autorizzazione né comunicazione"*.

Per quanto riguarda il mancato riscontro al reclamo si osserva che la convenuta ha comunicato, in data 27/06/2025, l'esito della pratica di disconoscimento aperta dal cliente, come risulta dalla documentazione in atti.

Con riferimento all'ulteriore richiesta avanzata in sede di repliche, pur volendo prescindere dallo scrutinio di una sua possibile inammissibilità in quanto domanda nuova, si precisa che non consta documentazione a supporto della doglianza sollevata.

Al riguardo il ricorrente produce copia di un reclamo inviato all'intermediario successivamente al ricorso in cui lamenta l'immotivato blocco del conto corrente, asseritamente avvenuto in data 11/09/2025.

Si rammenta che la giurisprudenza arbitrale, in conformità con l'orientamento espresso dalla giurisprudenza di legittimità, ritiene non configurabile nel nostro ordinamento il danno *in re ipsa*, gravando sul ricorrente l'onere di provare sia l'an che il quantum della pretesa risarcitoria (autorevolmente, Collegio di coordinamento, decisione n. 1642/2019).

Non è quindi sufficiente allegare l'illegittimità della condotta dell'intermediario, dovendo essere indicati ai sensi dell'art. 2697 c.c. gli elementi costitutivi del pregiudizio patito (ancora Collegio di coordinamento, decisione n. 3089/2012), sia esso patrimoniale o non patrimoniale, che nel caso di specie risultano omessi.

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente l'importo di € 5.300,00.

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