

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 29/01/2026

FATTO

La cliente espone quanto segue:

- è titolare di conto corrente presso il primo intermediario e di una carta prepagata emessa dal secondo intermediario;
- in data 11.05.2023, alle ore 19:45 circa, veniva contattata telefonicamente da un numero sconosciuto, ma non rispondeva per tempo;
- alle ore 19:59 riceveva messaggi apparentemente riconducibili al primo intermediario e, allarmandosi, richiamava il numero al quale non era riuscito a rispondere;
- le rispondeva un sedicente operatore di sicurezza del secondo intermediario che, con la scusa di prevenire una frode, le chiedeva dati bancari riservati e la invitava a disinstallare l'app della banca;
- alle ore 20:07 riceveva un messaggio dal primo intermediario riguardante un accesso da un dispositivo non riconosciuto, sicché si avvedeva di essere caduta vittima di una truffa e provvedeva a bloccare il conto e la carta;
- riceveva quindi via e-mail, dal secondo intermediario, una stampata di bonifici a soggetti a lei sconosciuti;

- non ha eseguito personalmente i bonifici, che dunque devono essere rimborsati; i pagamenti sono stati infatti eseguiti dal truffatore (non è dato conoscere con quali modalità);
- in ogni caso, gli intermediari non hanno adottato idonei presidi di sicurezza atti a prevenire la frode;
- presentava denuncia alle competenti Autorità;
- presentava altresì reclamo agli intermediari, senza esito positivo.

Chiede, pertanto, il rimborso della somma di cui alle operazioni disconosciute pari a € 24.650,00, oltre alle spese della procedura.

Il primo intermediario afferma quanto segue:

- la ricorrente ha disconosciuto un'operazione di trasferimento somme dal "Salvadanaio" al conto corrente acceso presso di sé, nonché due operazioni di bonifico, rispettivamente di € 9.750,00 e di € 14.900,00 entrambe a favore della medesima cliente con causale "ricarica carta M*". Successivamente, le somme trasferite sulla carta M* sono state utilizzate per effettuare quattro bonifici (a favore di tre diversi beneficiari) pure questi ultimi disconosciuti dalla cliente;
- preliminarmente, si evidenzia che la cliente ha provveduto a presentare reclamo a distanza di oltre tredici mesi dalla data delle operazioni contestate e dalla data del relativo addebito. Il ricorso, quindi, deve essere considerato inammissibile, secondo quanto stabilito dall'art. 9, comma 1, d.lgs. n.11/2010;
- in ogni caso, si evidenzia che la cliente ha disconosciuto due operazioni di bonifico di € 9.750,00 e di € 14.900,00, entrambe con causale "ricarica carta M*" a favore della carta prepagata M* a lei intestata, quindi, non ha subito alcuna perdita economica, ma solo un trasferimento di fondi dal suo conto corrente alla sua carta prepagata;
- fermo quanto precede, si precisa che tutte le operazioni eseguite sul conto corrente sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto realizzate con il corretto inserimento delle credenziali;
- sussiste la colpa grave della cliente, attesa la natura non sofisticata della truffa, la non riconducibilità del numero di telefono, la mancata produzione dell'SMS asseritamente ricevuto dall'intermediario e il comportamento della cliente che ha fornito le credenziali ai truffatori.

Chiede, pertanto, dichiararsi il ricorso inammissibile e comunque rigettarlo nel merito, in estremo subordine tenere conto della responsabilità della cliente ex art. 1227 c.c.

Il secondo intermediario afferma quanto segue:

- in data 14 luglio 2021 la ricorrente ha concluso un contratto per l'utilizzo di una carta prepagata dotata di IBAN, che consente l'esecuzione di pagamenti e bonifici SEPA tramite App, previa autenticazione forte basata su due fattori (password e dispositivo certificato);
- in data 11 maggio 2023, alle ore 19:57, è stato effettuato un accesso all'area personale della cliente da un dispositivo non precedentemente certificato; per tale ragione, la piattaforma ha inviato un codice OTP al numero di telefono indicato dalla cliente in sede contrattuale, utilizzato dalla stessa per associare il nuovo dispositivo;
- una volta certificato il nuovo dispositivo, sono stati disposti quattro bonifici, tutti preceduti dal corretto inserimento delle credenziali e dall'utilizzo del dispositivo certificato, per importi di € 9.792,00, € 5.202,00, € 9.602,00 ed € 97,51, oggi integralmente disconosciuti dalla ricorrente;

- le operazioni risultano correttamente autenticate, registrate e contabilizzate, come comprovato dai log di sistema;
- la ricorrente ha dichiarato di essere stata vittima di una truffa telefonica (vishing), nel cui contesto ha fornito a un soggetto terzo, contattato da un numero non riconducibile al secondo intermediario, le proprie credenziali di sicurezza, inclusi i codici OTP ricevuti via SMS, nonostante le chiare avvertenze a non comunicarli a terzi;
- sussiste la colpa grave della cliente, che ha violato gli obblighi contrattuali di custodia delle credenziali, avendo comunicato dati riservati a un soggetto estraneo all'Intermediario e facilmente riconoscibile come tale, vanificando i presidi di sicurezza;
- la narrazione dei fatti fornita dalla ricorrente risulta contraddittoria e priva di adeguato supporto probatorio, in particolare con riferimento agli asseriti messaggi e alle chiamate ricevute, di cui non è stata prodotta evidenza documentalmente verificabile;
- la cliente, pur avendo ricevuto contestuali comunicazioni via e-mail relative all'esecuzione dei bonifici, ha contattato il Servizio Clienti solo alle ore 10:31 del 12 maggio 2023, in violazione delle previsioni contrattuali che impongono l'immediata segnalazione e il tempestivo blocco della carta in caso di sospetto utilizzo fraudolento;
- la carta è stata, peraltro, bloccata d'ufficio dalla Società nelle prime ore del 12 maggio 2023, a seguito di segnalazione di sospetta frode proveniente da altro intermediario;
- è infine singolare che la ricorrente non abbia avanzato alcuna formale richiesta di rimborso delle operazioni disconosciute fino al 31 marzo 2025, a notevole distanza temporale dai fatti.

Chiede, pertanto, rigettarsi il ricorso o in subordine tenere conto della responsabilità della cliente ex art. 1227 c.c.

La cliente, richiamati i propri scritti e riportata nuovamente la dinamica degli eventi, replica quanto segue:

- gli alert risalgono alle 20:06. La cliente, alle ore 20:07, ha chiamato l'intermediario per chiedere il blocco del conto e della carta. Si segnala che il secondo intermediario chiude il servizio clienti alle 20:00, rendendo difficile l'intervento immediato;
- nonostante le segnalazioni, i bonifici iniziano a essere eseguiti a partire dalle 20:11 dell'11.05.2023 e proseguono fino alle 21:52 del giorno successivo;
- si contesta quindi il mancato blocco tempestivo da parte degli intermediari;
- gli intermediari convenuti non hanno adottato presidi idonei a: (i) monitorare tempestivamente le comunicazioni; (ii) intercettare e bloccare tentativi di frode in corso (associazione di dispositivo, accesso anomalo, operatività salvadanaio, bonifici anomali privi di causale e verso soggetti/conti non usuali);
- si ribadisce che la cliente non ha eseguito personalmente i bonifici: gli stessi sono da attribuire al truffatore.

Il primo intermediario controreplica quanto segue:

- si insiste nell'eccezione di decadenza legata al decorso del termine di 13 mesi;
- si evidenzia nuovamente che, per quando riguarda la propria posizione, la cliente non ha subito alcuna perdita economica, ma solo un trasferimento di fondi dal conto corrente a lei intestato ad una carta prepagata sempre a lei intestata;
- si ribadiscono gli elementi posti a fondamento della colpa grave della cliente.

Insiste, quindi, per l'accoglimento delle conclusioni già rassegnate.

Il secondo intermediario controreplica quanto segue:

- la cliente ha contattato il Servizio Clienti solo alle ore 10:31 del 12 maggio 2023, nonostante fosse stata avvisata già la sera precedente dell'esecuzione dei primi bonifici; tale ritardo ha consentito l'esecuzione di ulteriori operazioni;
- in ogni caso, il secondo intermediario aveva già provveduto a bloccare la carta alle ore 9:37 del 12 maggio 2023, a seguito della segnalazione di sospetta frode ricevuta dal primo intermediario;
- i bonifici contestati erano irrevocabili e, pertanto, non suscettibili di annullamento;
- è infondata l'eccezione relativa all'indisponibilità del Servizio Clienti, poiché il contratto prevede espressamente la possibilità di bloccare la Carta 24 ore su 24, sette giorni su sette;
- l'operatività contestata non può qualificarsi come anomala, atteso che la ricorrente era solita effettuare bonifici istantanei a favore della propria Carta e successivamente utilizzare le relative somme;
- è la stessa cliente ad aver ammesso, in sede di denuncia, di aver "ingenuamente" fornito le proprie credenziali di accesso al sedicente operatore, comunicandole a terzi;
- la ricorrente ha fornito una ricostruzione incoerente dei fatti, non ha prodotto prova delle comunicazioni telefoniche asseritamente intercorse e ha presentato il reclamo soltanto il 31 marzo 2025, oltre il termine di tredici mesi dall'esecuzione delle operazioni.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio riguarda alcune operazioni disconosciute dalla cliente. Preliminarmente occorre esaminare l'eccezione formulata dal primo intermediario, secondo il quale le operazioni oggetto di ricorso sono state disconosciute decorso il termine di 13 mesi previsto dall'art. 9 D. Lgs. 11/2010.

Al riguardo il Collegio di Coordinamento, con decisione n. 11676 del 2021, ha affermato che *"il termine di 13 mesi previsto dall'articolo 9 del d.lgs. n. 11/2010 ha natura di termine di decadenza, tale per cui, in assenza della richiesta di rettifica e/o di una contestazione del cliente del sistema bancario entro 13 mesi dal compimento dell'operazione inesatta o non autorizzata, è preclusa al medesimo la possibilità di contestarla e di ottenerne il rimborso in un tempo successivo alla inutile scadenza di detto termine. L'inutile scadenza del suddetto termine non può essere rilevata d'ufficio, ma deve formare oggetto di espressa eccezione di parte"*.

Tanto premesso, si osserva che, nel caso di specie, le operazioni contestate nei confronti del primo intermediario sono state eseguite in data 11.05.2023 e contabilizzate nell'estratto conto al 30.06.2023.

La cliente, pur avendo presentato denuncia-querela in data 12.05.2023, ha presentato reclamo nei confronti degli intermediari in data 21.03.2025.

In considerazione di quanto precede, in assenza di evidenze relative a disconoscimenti scritti/contestazioni/reclami in data antecedente, risulta che, alla data di presentazione della prima contestazione formale (21.03.2025), il termine di decadenza di 13 mesi era già decorso.

Questo Collegio non può che pronunciare l'inammissibilità del ricorso in conformità con quanto statuito in ipotesi simili (cfr. *ex multis* decisione n. 68/2025).

In aggiunta, solo per completezza, si osserva che è pacifico, alla luce della concorde ricostruzione delle parti e della documentazione in atti, che:

- il trasferimento di € 30.000,00 dal "Salvadanaio" al conto corrente si è sostanziata in un giroconto tra rapporti intestati alla medesima cliente presso lo stesso intermediario;

- i due bonifici di € 9.750,00 e di € 14.900,00 sono stati effettuati in favore di una carta prepagata intestata alla medesima cliente ed emessa dal secondo intermediario.

Pertanto, le due descritte operazioni non hanno comportato alcun depauperamento o fuoriuscita di somme dalla sfera patrimoniale della cliente, sicché le stesse non potrebbero comunque formare oggetto di rimborso da parte del primo intermediario e in favore della ricorrente, posto che la perdita economica si è avuta soltanto con i bonifici effettuati tramite la carta prepagata del secondo intermediario a favore di terzi.

In ragione dei due profili sopra evidenziati, nel prosieguo non saranno esaminate le operazioni svolte a valere sui rapporti accesi presso il primo intermediario e l'esame sarà circoscritto alla posizione riferibile al secondo intermediario.

Per vero, anche quest'ultimo ha contestato il ritardo con il quale sono state disconosciute le operazioni, ma lo ha fatto soltanto in sede di replica e, dunque, tardivamente.

In considerazione della formulazione (in termini generici) della contestazione riportata, e del fatto che la stessa è stata sollevata solo in sede di controrepliche, senza possibilità di ulteriore contraddittorio per la parte ricorrente, la relativa eccezione non può reputarsi validamente sollevata.

Né, come rilevato dal Collegio di Coordinamento con la richiamata decisione n. 11676/2021 può essere sollevata d'ufficio.

Valutando allora il merito del ricorso nei confronti del secondo intermediario si osserva quanto segue.

Le operazioni disconosciute, riguardanti il secondo intermediario, sono:

- bonifico di Euro 9.790,00 (11.05.2023 ore 20:11);
- bonifico di Euro 5.200,00 (11.05.2023 ore 20:15);
- bonifico di Euro 9.600,00 (12.05.2023 ore 00:17);
- bonifico di Euro 95,51 (12.05.2023 ore 00:21)

per un importo complessivo di € 24.685,51.

Nelle proprie conclusioni la cliente chiede, tuttavia, la restituzione del (minor) importo di € 24.650,00, ossia un importo pari alla somma dei due bonifici (di € 9.750,00 e di € 14.900,00) che sono andati a ricaricare la carta, piuttosto che la somma dei bonifici in uscita che è maggiore in quanto si avvale anche della disponibilità residua che già esisteva sulla carta prima della ricarica.

Viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate. In proposito, va innanzi tutto rilevato che le operazioni contestate sono state eseguite sotto il vigore del d.lgs. 27.1.2010, n. 11. In particolare, le fonti normative applicabili alla fattispecie sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019). Nello specifico è richiesta l'autenticazione forte (SCA) quando il cliente 1. accede al suo conto di pagamento online; 2. dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. La SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza; inerenza; possesso. Gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

Al riguardo, giova precisare che l'art. 10 del D.lgs. n. 11/2010 prevede un particolare regime di ripartizione dell'onere probatorio, che, come noto, si articola in una precisa e graduata sequenza così riassumibile: in prima battuta (comma 1), il prestatore di servizi di pagamento deve provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; quindi, assolto con successo questo primo onere, necessario ma di per sé ancora

insufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata effettivamente autorizzata dal titolare, il prestatore deve ulteriormente dimostrare, ai fini dell'esonero dalla responsabilità (comma 2) che l'uso indebito del dispositivo è da ricondursi al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 dell'anzidetto decreto.

Ciò premesso, per quanto attiene al primo profilo sopra individuato, l'intermediario non ha fornito prova della corretta autenticazione forte.

Con riferimento alle azioni antecedenti all'esecuzione delle operazioni contestate, in particolare per l'accesso all'area riservata e la certificazione del nuovo dispositivo, come anche per ciò che riguarda la fase di esecuzione delle operazioni, l'intermediario produce i log dai quali non si ricava evidenza dell'inserimento della password, che risulta solo indicato nella colonna "NOTE".

In una recente decisione nei confronti del medesimo intermediario e in presenza di evidenze informatiche analoghe, questo Collegio ha ritenuto non provata la SCA, considerando insufficienti le indicazioni presenti nella sezione "NOTE" (Collegio di Milano, decisione n. 11430/25 del 23/12/2025).

Anche in questo caso il Collegio ritiene di dover attenersi alla *consolidata giurisprudenza dell'Arbitro secondo la quale nei casi in cui dalla tracciatura informatica prodotta dall'intermediario non sia dato di ricavare uno dei fattori di autenticazione inseriti (conoscenza, possesso o inerenza), non possono a tale carenza supplire le informazioni presenti nei log*.

Ne segue che, in mancanza di prova della SCA il ricorso deve essere accolto integralmente, posto che il difetto anche parziale della prova di autenticazione è risolutivo e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo e in linea con la giurisprudenza costante di questo Arbitro, un *prius* logico rispetto alla prova di colpa grave dell'utente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dichiara il ricorso inammissibile nei confronti del primo intermediario; accoglie il ricorso nei confronti del secondo intermediario e dispone che il medesimo corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 24.650,00.

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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE