

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) SANTARELLI

Seduta del 29/01/2026

FATTO

Parte ricorrente agisce per ottenere il riaccredito di quanto sottratto per effetto di una truffa patita. Riferisce in proposito che in data 01/10/2024, consultando il proprio estratto conto, constatava che le credenziali di accesso all'home banking erano state bloccate. Contattato l'intermediario, apprendeva che era stato eseguito un bonifico fraudolento di €4.991,00. Rappresenta, quindi, di aver correttamente custodito le proprie credenziali e di non essere in grado di dare ulteriori informazioni su quanto accaduto.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso per le seguenti ragioni: (a) l'operazione disconosciuta risulta essere stata eseguita personalmente da parte ricorrente dal suo *device* senza alcuna anomalia ed è stata autorizzata, seppur inconsapevolmente dalla stessa; (b) pertanto la fattispecie non può essere ricondotta all'alveo della normativa delle operazioni di pagamento non autorizzate; (c) comunque, le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate con il corretto inserimento delle credenziali senza che venisse registrata alcuna anomalia; (d) la frode ha

avuto inizio con un contatto non riconducibile all'intermediario convenuto e in ogni caso, è risaputa l'esistenza di applicazioni, scaricabili da chiunque, che permettono di far visualizzare al ricevente un tag impostato dal chiamante, con la conseguenza che le chiamate in entrata appaiono come genuine; (e) non è stata prodotta alcuna evidenza dell'sms e della chiamata ricevuta; (f) ha posto in essere campagne di sensibilizzazione contro le truffe; (g) ha dato tempestivamente seguito alla richiesta di richiamo del bonifico, che ha avuto esito negativo.

DIRITTO

I principi che regolano la materia delle operazioni fraudolente, ormai noti e reiteratamente richiamati da questo Arbitro, sono racchiusi nelle disposizioni del D. Lgs. 27.1.2010 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 5.7.2011. Disposizioni che fissano due passaggi ineludibili che attengono al piano degli oneri probatori: (A) è l'intermediario a dover provare l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni sconosciute in assenza di anomalie; (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.

Nella specie, oggetto del contendere è un bonifico di € 4.991,00, effettuato il 01/10/2024 alle ore 16:31. Poiché dalla denuncia si apprende che prima dell'operazione contestata è stato eseguito un giroconto e che sarebbe stato effettuato anche un trasferimento di crypto valute, va anzitutto precisato che solo il citato bonifico di € 4.991,00 è stato sconosciuto.

Partendo dalla prova della SCA, l'intermediario ha prodotto i log sia con riferimento alle azioni antecedenti l'esecuzione dell'operazione contestata sia quelli strettamente attinenti alla stessa. Quanto alla fase antecedente, l'intermediario afferma che l'operazione contestata è stata disposta dal dispositivo in uso dal ricorrente - identificato ed identificabile nella documentazione prodotta - sul quale è stato attivato il token in data 10/05/2021. Sempre dalla documentazione prodotta risulta che (i) parte ricorrente ha avviato l'app, alle ore 16:20:57 sul proprio dispositivo e su cui è stato attivato il *token* necessario ad operare; (ii) il sistema ha verificato che il codice cliente fosse esistente e che la data di nascita fosse coerente con il codice cliente; (iii) alle ore 16:21:23 parte ricorrente ha autorizzato l'accesso all'Area Riservata dalla APP digitando il PIN di 3 cifre e quindi il processo di autenticazione si è completato correttamente. In conclusione ai fini dell'accesso i fattori di

autenticazione utilizzati sono stati il PIN (elemento di conoscenza) e il device (elemento di possesso).

Quanto all'esecuzione del bonifico, risulta da quanto prodotto che l'operazione è stata autenticata tramite SmartCode (conoscenza) e PUSH ricevuta sullo *smartphone* di parte ricorrente. In particolare, questa la sequenza delle varie azioni. Parte ricorrente ha effettuato l'accesso alla pagina bonifici, ha predisposto il bonifico, inserendo tutti i dati (importo, causale, IBAN e denominazione del beneficiario, ecc.) e confermato l'operazione facendo tap sul bottone "Avanti". Quindi, alle ore 16:28:56, effettuati i controlli sulla validità dei dati inseriti e quelli afferenti alle modalità di autorizzazione dell'operazione, l'intermediario ha preparato ed inviato la PUSH per autorizzare il bonifico sul *device* di parte ricorrente. Infine, l'operazione risulta autorizzata via App alle ore 16:31:12 con la digitazione del Codice Segreto (SmartCode) e immediatamente contabilizzata con apertura nell'App di una pagina di conferma. Agli atti risulta anche evidenza della PUSH autorizzativa inviata alle ore 16:31:11 e della notifica alert inviata alle ore 16:31:16 all'indirizzo mail di parte ricorrente. Dunque, la prova della SCA può dirsi raggiunta.

Venendo alla condotta delle parti ed ai profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, lo svolgimento dei fatti è desumibile dalla denuncia, più dettagliata rispetto alla narrativa del ricorso e può essere sintetizzata come segue. In data 01/10/2024 parte ricorrente ha ricevuto un messaggio apparentemente proveniente dall'intermediario N*, con il quale veniva informato che il proprio conto era stato associato al servizio Apple Pay. Successivamente riceveva anche una chiamata dal medesimo numero, nel corso della quale veniva informato della necessità di effettuare un'autenticazione per l'associazione del servizio Apple Pay e che era necessaria una verifica del conto. A tal fine l'interlocutore gli chiedeva se fosse in possesso di un dispositivo Apple. Poiché in tarda serata, non riusciva più ad accedere al proprio conto parte ricorrente contattava il servizio clienti e apprendeva così che ignoti avevano modificato le credenziali di accesso, disposto un giroconto di € 15.000,00 ed effettuato un bonifico di € 4.991,00 nonché un ulteriore bonifico di € 5.000,00 rimasto in sospeso e bloccato dall'operatore. Riferisce anche che ignoti sarebbero riusciti ad accedere anche al proprio conto di criptovalute, acquistando bitcoin per un valore complessivo di € 3.770,00, successivamente trasferiti su un altro conto crypto. Agli atti non vi è copia dell'SMS civetta né della chiamata asseritamente ricevuta da un intermediario diverso da quello qui convenuto e presso cui è intrattenuto il rapporto di conto corrente su cui è stata effettuata l'operazione disconosciuta. Dunque, non è possibile verificare la sussistenza di elementi che possano fondare una eventuale responsabilità concorrente dell'intermediario e per ritenere che parte ricorrente abbia

assolto integralmente i propri oneri di prospettazione e prova. Infine, agli atti vi è evidenza della richiesta di recall del bonifico contestato effettuata in data 02/10/2024, con esito negativo per diniego del PSP del beneficiario.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE