

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

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

Relatore FILIPPO BOTTALICO

Seduta del 09/02/2026

FATTO

Il ricorrente afferma che, in data 20/08/2024, si avvedeva di due bonifici istantanei mai autorizzati effettuati dal conto cointestato assieme all'altra ricorrente ed acceso presso l'intermediario odierno convenuto, per un totale di € 4.951,72; il giorno successivo formulava una denuncia presso le autorità competenti.

Lamenta di non aver ricevuto il codice OTP che l'intermediario avrebbe dovuto inviare per confermare ciascuna operazione.

Ritiene evidente l'inefficienza del sistema di sicurezza del convenuto, il quale, prima di autorizzare l'addebito, avrebbe dovuto attendere l'inserimento del codice OTP per poi disporre il blocco o quantomeno avvisare il ricorrente.

Chiede quindi il rimborso dell'importo di € 4.951,72, oltre interessi legali e rivalutazione monetaria dal giorno dell'operazione; inoltre, il rimborso delle spese legali e della procedura.

Costitutosi, l'intermediario rileva in primo luogo che la ricorrente chiede il rimborso dell'importo di € 4.951,72, oggetto di due bonifici asseritamente fraudolenti (parti rispettivamente ad € 2.850,00 ed € 2.100,00).

Rileva anzitutto che parte ricorrente non presenta la denuncia alle autorità giudiziarie, prodotta invece in atti dalla resistente, da cui emergono informazioni rilevanti sulla vicenda in questione.

Nel merito, evidenzia che i movimenti contestati consistono in due bonifici ordinari generati a seguito di contatti avvenuti via SMS e via telefono in data 20/08/2024.

Tuttavia, parte ricorrente non fornisce alcuna prova relativa all'SMS-civetta e al registro chiamate, da cui emerge come sia stata convinta da un presunto operatore a disporre i bonifici verso terzi, per tentare di annullare una presunta operazione fraudolenta.

Ritiene che sussistano elementi per imputare la colpa grave alla ricorrente e allega documentazione interna per dimostrare che i bonifici contestati sono stati disposti da *app* mobile, eseguiti e autorizzati regolarmente e con utilizzo dell'autenticazione forte.

In particolare, rappresenta che risulta effettuato l'accesso su device mobile ("*canale 016*"), con la corretta autenticazione mediante la digitazione del PIN per l'accesso all'*app* ("*fingerprint*") e autorizzazione dell'operazione in *app* con MPIN.

Specifica che la frode è stata intercettata dall'ufficio antifrode dell'intermediario che, a sua volta, ha dato istruzioni sia alla filiale dei clienti e sia alla filiale beneficiaria dei bonifici, di eseguire il *recall* e informandone i clienti.

Il giorno 21/08/2024 l'intermediario ha provveduto a contattare telefonicamente il cliente che aveva ricevuto i bonifici al fine di convocarlo in filiale per verifiche relative alle motivazioni dei bonifici accreditati sul suo rapporto di conto corrente ma lo stesso non ha risposto alle chiamate.

La resistente ha provveduto a bonificare quanto si era potuto recuperare sul conto del truffatore.

Nello specifico è stato stornato, in data 16/09/2024, l'importo di € 3.942,23 a fronte di € 4.951,72.

Evidenzia, infine, di aver adottato i massimi sistemi di sicurezza e di aver fornito alla ricorrente ampia informativa in materia di prevenzione delle frodi.

A comprova, allega evidenza di una comunicazione inviata alla ricorrente in data 17/04/2024.

Chiede pertanto il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Premesso che le operazioni contestate sono state eseguite 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, il ricorrente ricostruisce nel ricorso le modalità della frode subita in termini sostanzialmente analoghi a quelli esposti nella denuncia presentata in data 21/08/2024, sostenendo di aver ricevuto, il precedente 20/08/2024, un SMS, apparentemente proveniente dall'intermediario, che l'informava dell'esecuzione di un'operazione fraudolenta; di aver contattato il numero telefonico da cui proveniva l'SMS e un sedicente operatore riferiva che avrebbe provveduto a bloccare la carta di debito associata al conto corrente del ricorrente; di aver constatato immediatamente dopo che erano stati eseguiti due bonifici istantanei, in favore di un beneficiario sconosciuto.

Si segnala che il ricorrente non ha prodotto evidenze dell'SMS ricevuto e che il numero che ha riferito di avere chiamato, contenuto nel messaggio-civetta, non risulta riferibile ai contatti dell'intermediario.

Non constano inoltre agli atti evidenze della successiva chiamata asseritamente effettuata dal ricorrente al numero in questione.

Le operazioni disconosciute consistono in due bonifici istantanei eseguiti in data 20/08/2024 (rispettivamente per € 2.850,00 ed € 2.100,00) e il cui importo è complessivamente pari a € 4.951,72, incluse le commissioni, come indicato nella lista dei movimenti allegata dal ricorrente.

L'intermediario evidenzia che, in data 21/08/2024, ha provveduto a contattare telefonicamente il cliente che aveva ricevuto i bonifici al fine di convocarlo in filiale per verifiche relative alle motivazioni dei bonifici accreditati sul suo rapporto di conto corrente, ma lo stesso non ha risposto alle chiamate.

Ad ogni buon conto, ha provveduto a bonificare sulle coordinate del ricorrente quanto ha potuto recuperare sul conto del truffatore, restituendo, in data 16/09/2024, l'importo di € 3.942,23; a riprova, allega la relativa evidenza.

Il ricorrente non ha presentato repliche sul punto.

Pertanto l'oggetto della presente controversia deve essere ridotto alla differenza fra l'importo dei due bonifici e quanto accreditato dall'intermediario a seguito del *recall* delle operazioni (€ 4.951,72 - 3.942,23), ossia € 1.009,49.

L'intermediario ritiene che le operazioni siano state disposte e autorizzate personalmente e volontariamente dal ricorrente, seppure a seguito di raggiri, e di conseguenza eccepisce l'inapplicabilità della disciplina speciale in materia di operazioni non autorizzate di cui agli artt. 10 e ss. d.lgs. n. 11/2010.

Sostiene, in particolare, che depongano in tal senso le dichiarazioni rese dallo stesso ricorrente.

Sul punto, si rammenta che, secondo la più recente giurisprudenza arbitrale, l'operazione di pagamento deve considerarsi autorizzata, e quindi non soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2, quando è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), mentre se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale (ad esempio, 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.

Rilevano, inoltre, le eventuali dichiarazioni confessorie del cliente, che assumono valore di prova legale ai sensi dell'art. 2730 c.c. (così Collegio di Bari, decisione n. 9675/2024; Collegio di Torino, decisione n. 10892/2024).

Nel caso di specie il ricorrente in sede di denuncia non ha dichiarato espressamente di avere disposto e autorizzato le operazioni in discorso, ma si è limitato genericamente a riferire di avere interloquuto con il falso operatore, il quale avrebbe provveduto a bloccare la carta di debito associata al conto corrente. Pertanto, le operazioni contestate devono essere intese come non autorizzate e la disamina del ricorso può proseguire.

In ordine all'autenticazione e all'esecuzione di tali operazioni, l'intermediario afferma che il giorno dell'operazione contestata (20/08/2024), alle ore 16:38, è stato effettuato un accesso all'*internet banking* tramite *app* installata sul cellulare del ricorrente.

Precisa che tale accesso è stato autorizzato in *app* tramite *fingerprint* e MPIN; a sostegno produce le relative evidenze.

Da tale evidenza sopra riportata, risulta che l'accesso sia stato autenticato mediante l'impronta digitale ("FINGERPRINT") e l'inserimento di un PIN ("VALIDAZIONEPIN016") e dunque che sussistano due fattori di autenticazione forte (inerenza e conoscenza).

Con riguardo alla riferibilità del *device* al cliente, l'intermediario afferma che l'accesso è stato eseguito *"attraverso un device personale, credenziali ed un codice dispositivo di esclusivo possesso del Titolare e di cui solo lo stesso può conoscerne la combinazione"*.

Tuttavia, dalle evidenze in atti non sembra possibile ricondurre chiaramente il *device-id* al cliente.

L'intermediario afferma che i bonifici sono stati eseguiti e autorizzati, sempre in *app*, mediante codice segreto MPIN.

L'intermediario non chiarisce da quali elementi di tali *log* sarebbero evincibili i fattori di autenticazione sopra richiamati, né allega una legenda esplicativa.

Dai *log* sopra riportati sembrerebbe che sia avvenuto un controllo del *device* utilizzato (cfr. "controllo-mtoken") e che vi sia stata una conferma dell'operazione (cfr. "firmapaggimb_bs_confermanew").

Sul punto, si richiama in senso adesivo la giurisprudenza arbitrale la quale rimarca che, in assenza di una dettagliata legenda esplicativa, non è possibile interpretare in senso univoco le schermate prodotte, né ricavare quali siano stati i singoli fattori della SCA in concreto utilizzati per validare le operazioni controverse (così Collegio di Bari, decisione n. 10207/2022; *adde* Collegio di Milano, decisione n. 2921/2024; Collegio di Torino, decisione n. 5908/2022; Collegio di Bologna, decisione n. 25215/2021); a ciò si aggiunga che il ricorrente, sia nelle proprie difese sia nella documentazione in atti, non riporta di aver effettuato accessi all'*app* né di aver ricevuto o comunicato codici riservati

(contrariamente al caso oggetto di esame nella decisione di questo Collegio n. 8625/2025 la quale, fronte di tali specifiche circostanze, ha ritenuto SCA-compliant le operazioni contestate).

Il complessivo difetto di prova in ordine alla regolarità formale dell'autenticazione delle operazioni contestate assorbe ogni ulteriore profilo in ordine alla sussistenza della colpa grave della ricorrente, secondo l'autorevole insegnamento del Collegio di Coordinamento (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019: *“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”*).

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

La domanda del ricorrente, pertanto, è meritevole di accoglimento, ancorché parziale in quanto limitato al citato importo di € 1.009,49.

Parte ricorrente chiede altresì gli interessi legali dal giorno del fatto all'effettivo soddisfo e la rivalutazione monetaria.

Sul punto si richiama il costante orientamento dell'Arbitro che esclude la spettanza della rivalutazione monetaria in fattispecie analoghe a quella in esame poiché trattasi di debito di valuta (*ex multis* Collegio di Bari, decisione n. 6945/2024: *“Non può trovare accoglimento, invece, la domanda relativa alla rivalutazione monetaria, in conformità con i principi che governano le obbligazioni pecuniarie (art. 1277 cod. civ.), trattandosi di debito di valuta.”*).

Il ricorrente, infine, ha richiesto *“i compensi legali per il presente intervento”*.

Sul punto, si rammenta che il Collegio di Coordinamento ha statuito che *“In presenza di determinate circostanze, da valutarsi secondo il prudente apprezzamento del Collegio giudicante, è però talora possibile riconoscere al ricorrente, la cui richiesta sia stata totalmente o parzialmente accolta, i costi sostenuti per essersi dovuto avvalere di un’assistenza professionale per la proposizione del ricorso ovvero per lo svolgimento della successiva attività procedurale innanzi all’Arbitro [...] La domanda risarcitoria, diversamente da quanto affermato dal Collegio di Coordinamento nella decisione n. 6174 del 7 luglio 2016, è ammissibile anche se proposta per la prima volta nel ricorso, senza aver costituito oggetto di preventivo reclamo [...] Il riconoscimento di una somma a titolo di risarcimento del danno implica che risulti dimostrato il comportamento gravemente scorretto, oppure significativamente e ingiustificatamente dilatorio od ostruzionistico tenuto dall’intermediario nella gestione della controversia, che abbia reso oggettivamente necessaria la presenza di un professionista; in tale prospettiva, può assumere rilievo anche il carattere particolarmente difficile e complesso delle questioni oggetto di controversia. Quanto alla prova del danno, consistente nei costi connessi all’assistenza di un professionista, il ricorrente può produrre ogni evidenza documentale da cui si possa evincere l’effettività, la funzionalità e la rilevanza di tale presenza nella gestione del procedimento. In tal senso, diversamente da quanto sostanzialmente sostenuto da questo Collegio nelle richiamate decisioni del 2012 e del 2016, non è richiesto il deposito della parcella, della notula, oppure della fattura emessa dal professionista. Con riguardo alla quantificazione del danno, anche in considerazione del carattere sommario della procedura innanzi a questo Arbitro e della sua natura di sistema di risoluzione alternativa delle controversie, essa non può che essere equitativa (art. 1226 c.c.) e, in quanto tale, affidata alla prudente valutazione del Collegio giudicante. Tra i criteri per determinarne la liquidazione si possono considerare i seguenti: la complessità delle questioni giuridiche sostanziali o procedurali che costituiscono oggetto del ricorso, il valore della controversia, il grado di colpevolezza dell’intermediario resistente, il carattere assolutamente necessario dell’attività di assistenza legale,*

nonché la rilevanza della stessa nella gestione del procedimento. L'applicazione di questi (o altri) criteri di liquidazione del danno deve essere adeguatamente motivata nella decisione" (Collegio di Coordinamento, decisione n. 4580/2025).

Nel caso di specie, per un verso, non risulta prodotta documentazione a supporto della richiesta di rifusione delle spese legali; per un altro verso, la domanda del ricorrente – come detto – è meritevole di accoglimento solo parziale, posto che l'intermediario ha comunque già rimborsato parte delle somme contestate, sicché deve escludersi un contegno gravemente scorretto o dilatorio dello stesso intermediario.

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 1.009,00, oltre gli interessi legali dalla data del reclamo al saldo.

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