

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MEZZACAPO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) VARDI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore NOAH VARDI

Seduta del 28/01/2026

FATTO

1. Nell'atto introduttivo al ricorso la rappresentante legale della società ricorrente afferma che due mesi prima della truffa oggetto di ricorso veniva contattata sulla propria utenza telefonica da una utenza riferibile alla propria banca; in quell'occasione un sedicente operatore la informava di alcuni accessi anomali sul conto invitandola ad effettuare delle verifiche e a fornire le proprie credenziali, ma lei non dava seguito alla richiesta. Successivamente, in data 09.06.2022 riceveva nuovamente telefonate da utenze estere sul suo numero personale, sull'utenza dell'ufficio e su quello del padre a cui non rispondeva per poi rendersi conto di non poter accedere all'applicazione bancaria. Il 10.06.2022 veniva contattata dalla banca che segnalava alcuni bonifici anomali: recatasi presso la filiale apprendeva che era stato effettuato in data 09.06.2022 un bonifico da 10.000,00 da lei non autorizzato. La banca aveva tentato di richiamare il bonifico ma la banca del beneficiario aveva rifiutato la richiesta; aveva segnalato diverse volte alla banca di essere stata contattata da numeri sospetti e di non aver mai dato seguito alle richieste che le venivano impartite. Chiede la restituzione dell'importo di 10.000,00 euro e contesta la legittimità del comportamento dell'intermediario per non aver bloccato il bonifico in quanto anomalo e per non aver fornito esauritive spiegazioni in sede di riscontro al reclamo.

2. In sede di controdeduzioni, l'intermediario rileva che in data 10.06.2022 la filiale ha prontamente informato la cliente del tentativo di esecuzione di 4 bonifici che sono stati annullati dopo aver verificato che non erano stati autorizzati; da ulteriori verifiche era emerso che era stato addebitato il bonifico in esame in data 09.06.2024; ha quindi invitato la ricorrente a sporgere denuncia e ha tentato di

richiamare il bonifico ma con esito negativo. Prima del bonifico contestato, in data 12.05.2022, in occasione di altro bonifico per l'accredito di uno stipendio su un iban non corrispondente a quello del beneficiario, era risultato che tale bonifico non era stato autorizzato dalla società ricorrente. Si era quindi proceduto ad effettuare il recall ma il PSP del beneficiario aveva già stornato l'operazione. In tale occasione la società era stata invitata a verificare i propri apparati, sostituire il servizio on line, sporgere denuncia e impostare i presidi di sicurezza. Risulta che il 06.06.2022 la password dell'home banking era stata cambiata ed era stato effettuato un accesso l'08.06.2022 tramite secure call; il 09.06.2022 risultano diversi tentativi di accesso di cui quello delle 11:25 prodromico al bonifico in esame. Il 10.06.2022 la password veniva nuovamente modificata prima della revoca del contratto di home banking. Prima del 10.06.2022 la cliente, negligenemente, non aveva neppure impostato la domanda di sicurezza. Afferma che quanto accaduto è imputabile alla cliente che non ha adottato tutti i presidi di sicurezza disponibili e non ha segnalato tentativi di accesso fraudolenti ai sistemi prima del bonifico disconosciuto. Chiede di respingere il ricorso.

3. In sede di repliche, parte ricorrente conferma quanto rappresentato nel ricorso e precisa che per quanto riguarda il bonifico del 12.05.2022 ha subito chiarito che era stato frutto di un errore e non di un tentativo di truffa; invece aveva segnalato all'Istituto di ricevere delle telefonate da un numero fisso della Banca (numero estero) e di non aver mai autorizzato telefonicamente alcuna operazione. L'Istituto avrebbe dovuto rilevare il bonifico in contestazione in quanto anomalo per beneficiario, importo, e causale alfanumerica. Con riferimento all'utilizzo dei codici ai fini della esecuzione del bonifico, anche ove provata la loro trasmissione a terzi, non può essere sufficiente il solo codice OTP inviato tramite token o tramite smartphone a dare prova della colpa grave del consumatore.

4. In sede di controrepliche parte resistente conferma quanto rappresentato nelle controdeduzioni e precisa che la società ricorrente normalmente dispone 20/25 bonifici al mese di importo anche superiore a quello in esame e quindi non risultava alcuna anomalia.

DIRITTO

1. Il ricorso ha ad oggetto la richiesta di rimborso di un bonifico online di euro 10.000,00 eseguito il 09/06/2022 e contestato dalla ricorrente.

L'operazione contestata è stata effettuata sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2). Si rileva che tali operazioni sono altresì successive alla data di entrata in vigore del Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389 della Commissione. Ai sensi dell'art.10, comma 1, del D.lgs. 11/2010, a fronte del disconoscimento delle operazioni di pagamento da parte dell'utente, incombe sul prestatore di servizi di pagamento l'onere di provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata. Inoltre, ai sensi dell'art.10 *bis*, comma 1, lett. b e art. 12, comma 2-*bis* del d.lgs. n. 11/2010, a fronte della disposizione di un'operazione di pagamento online, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte, salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento.

2. Al riguardo, l'intermediario premette che l'accesso al sistema avviene mediante user name + password + secure call. L'autenticazione tramite c.d. secure call prevede che l'utente generi uno dei

fattori di autenticazione (sia in fase di accesso all'home banking che di disposizione delle operazioni) tramite una chiamata effettuata dal suo numero di telefono certificato al numero verde della banca. I passaggi prevedono che l'utente inserisca nella schermata di accesso il codice utente e la password (fattore di conoscenza); subito dopo l'utente viene invitato a procedere all'identificazione tramite una chiamata al numero verde della banca, esclusivamente con il cellulare certificato; il risponditore automatico invita il cliente a digitare sul telefono il codice OTP visualizzato sullo schermo del dispositivo utilizzato dal cliente (fattore di possesso). Codesto Collegio ha già ritenuto la modalità di autenticazione tramite secure call astrattamente conforme a SCA (Cfr. Collegio di Roma, dec. n. 14499/2022; Collegio di Roma dec. n. 1845/2024).

Nel caso di specie, l'intermediario sottolinea che in data 06.06.2022 era stata effettuata una modifica della password di accesso al conto e che l'08.06.2022 era stato effettuato un accesso autenticato tramite secure call. Il giorno in cui è stato disposto il bonifico in esame (il 09.06.2022) era stato effettuato un accesso alle ore 11:04 con chiamata regolarmente pervenuta e un secondo accesso alle ore 11:25 cui è seguita l'esecuzione del bonifico in esame, autorizzato alle ore 11:28. In seguito alla richiesta di integrazione documentale deliberata da questo Collegio in una precedente riunione ed inviata all'intermediario, quest'ultimo ha prodotto evidenza di chiamate di secure call delle ore 11:04 e delle ore 11:25 del 09.06.2022, cui è seguita l'esecuzione del bonifico in contestazione, autorizzato alle ore 11:28; ha prodotto inoltre una relazione tecnica da cui emerge che il bonifico è stato effettuato tramite secure call e inserimento del PIN. Il Collegio ritiene che tale documentazione provi la SCA dell'operazione.

3. Venendo alle modalità di esecuzione della truffa, la ricorrente rappresenta che due mesi prima dell'esecuzione del bonifico disconosciuto aveva ricevuto diverse telefonate da numeri riferibili alla banca e che, rispondendo una sola volta, le era stato chiesto dall'interlocutore di verificare il conto e fornire le credenziali. Afferma di non aver mai fornito credenziali o codici. Rileva di aver ricevuto anche il 09.06.2022 altre chiamate su diverse sue utenze ma di non averle riscontrate. Il 10.06.2022 veniva contattata dalla banca che segnalava sia alcuni bonifici anomali che erano stati bloccati, sia che il 09.06.2022 era stato effettuato il bonifico in oggetto. La ricorrente tuttavia non fornisce evidenza delle chiamate ricevute o dettagli ulteriori circa la dinamica della truffa. Sul punto si osserva che, secondo l'orientamento condiviso dai Collegi territoriali, "le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode rappresentano un elemento da cui l'Arbitro può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente, qualora l'intermediario abbia offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni disconosciute (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 11050/2024)" (Collegio di Roma, dec. n.1319/2025).

4. Parte ricorrente lamenta che l'intermediario non avrebbe bloccato il bonifico nonostante fosse anomalo rispetto alla sua operatività storica. Dall'estratto conto trasmesso non emergono le movimentazioni precedenti al bonifico in esame; la banca rileva che la società ricorrente è solita effettuare bonifici di importo pari o superiore a quello in contestazione. Si osserva che il giorno successivo al bonifico in contestazione sono stati effettuati altri bonifici non autorizzati che sono stati bloccati dalla banca.

5. In assenza di elementi idonei a contestualizzare la truffa, ed accertata la corretta esecuzione in conformità alla SCA dell'operazione contestata, la domanda della ricorrente non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE