

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) CARATELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MASTROROSA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 14/01/2026

FATTO

Con ricorso dell'11.9.2025, parte attrice rappresenta di aver riscontrato solo in fase di controllo dell'applicazione dell'*home banking*, in data 8.8.2025, una ricarica di € 1.900,00 in favore di una destinataria sconosciuta, per la quale non le era pervenuta alcuna richiesta di autorizzazione né tramite inserimento di OTP (*One Time Password*) né tramite altra forma di autorizzazione in *app*. Contestualmente, notava anche un tentativo fraudolento di bonifico, non autorizzato dal medesimo, per l'importo di € 5.800,00, che fortunatamente non andava a buon fine. Ricevuto diniego alla sua richiesta di rimborso, agisce dinanzi all'Arbitro per la restituzione dell'importo di € 1.900,00.

In sede di controdeduzioni, la banca precisa che, pur non fornendo il ricorrente elementi utili per la ricostruzione della frode subita, dalle risultanze informatiche in proprio possesso si può affermare che l'operazione in contestazione veniva eseguita dal dispositivo in uso al ricorrente e a mezzo dei propri codici dispositivi. Risultano, in particolare, regolarmente avvenute:

- i. la fase di *enrollment* del rapporto di titolarità della parte ricorrente al sistema autorizzativo con ****D in *app* risalente al mese di marzo 2025;
- ii. la fase di *log-in* nella quale il ricorrente risulta essersi autenticato nella data indicata alla propria *home banking* mediante digitazione delle credenziali (*userid* e *password*) e successivo inserimento del *****D necessario per accedere alla propria area personale;
- iii. la fase dispositiva della operazione oggetto di ricorso, per la quale è fornita evidenza informatica che dimostra la modalità autorizzativa secondo procedura SCA della stessa, con inserimento della *password* (fattore di conoscenza) seguita da codice segreto (fattore di possesso), con specifico risalto della fase dispositiva a mezzo della stessa chiave cifrata *****D del ricorrente.

Aggiunge poi che non sussiste un generale obbligo di monitoraggio preventivo delle operazioni; il blocco della carta relativa al rapporto è avvenuto alle ore 00:40, del giorno 9.8.2025, pertanto successivamente alle operazioni per cui è controversia; è attivo di *default* in *app* del servizio di *alert* delle operazioni.

Per tutto quanto sopra illustrato, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

In sede di repliche, il ricorrente replica che la contestuale richiesta di blocco degli strumenti di pagamento veniva effettuata alle ore 00:40 del 9.8.2025, ossia dopo poco più di un'ora dall'inserimento fraudolento dell'ordine relativo all'operazione contestata con il ricorso *de quo* e, in ogni caso, prima dell'orario di riapertura dei sistemi (e quindi dell'effettivo addebito) con conseguente possibilità dell'intermediario di annullare la transazione; la fraudolenza dell'operazione contestata e l'illegittimità della condotta della banca emergono chiaramente anche dalla documentazione allegata, comprovane l'inserimento di 3 ordini fraudolenti di operazioni non autorizzate dal cliente effettuati tra le 22:45 e le 23:17 dell'8.8.2025. In particolare, alle ore 22.45 dell'8.8.2025 risulta inserita una richiesta di postagiro dell'importo di € 4.600,00, che sarebbe stata eseguita alla riapertura dei sistemi, salvo buon fine; alle ore 23.10 dell'8.8.2025 risulta inserita una richiesta di postagiro dell'importo di € 1.900,00 in favore del

medesimo beneficiario ma con causale diversa, che sarebbe stata eseguita alla riapertura dei sistemi, salvo buon fine; alle ore 23.17 dell'8.8.2025 risulta inserita una richiesta di bonifico SEPA dell'importo di € 5.990,00, senza causale, non andata a buon fine; delle suddette operazioni fraudolente, soltanto quella delle 23.10 andava a buon fine a causa della condotta illegittima di parte resistente, dato che la giornata lavorativa inizia alle ore 7.30, come risulta dal documento allegato: il ricorrente, alle ore 00.40 del 9.8.2025, ha provveduto al formale disconoscimento della suddetta operazione ed alla richiesta di blocco del conto corrente e della carta bancomat associata allo stesso. La richiesta fraudolenta in contestazione, dell'importo di € 1.900,00, risulta, come detto, inserita in orario notturno, ossia durante la chiusura dei sistemi operativi e, pertanto, l'intermediario avrebbe potuto - e dovuto - bloccarla all'esito della espressa richiesta del cliente, evitando l'illegittimo addebito dell'importo di € 1.900,00, oggetto del ricorso.

In sede di controrepliche, parte resistente si riporta a quanto già dedotto.

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede all'Arbitro di «accogliere il presente ricorso e, per l'effetto, disporre che l'intermediario (...) corrisponda al ricorrente la somma di € 1.900,00 o la diversa somma ritenuta di giustizia, per i motivi descritti in narrativa oltre alle spese sostenute per la presente procedura». Dal canto suo, l'intermediario chiede al Collegio di «rigettare la domanda del ricorrente in quanto infondata in fatto e in diritto, nonché sfornita di prova e per l'effetto rigettare la richiesta di rimborso oggetto dell'odierna controversia, stante l'accertata legittima esecuzione della transazione *online* disconosciuta dal ricorrente, della quale è stata accertata l'oggettiva regolarità e l'avvenuta corretta autenticazione e autorizzazione».

DIRITTO

Parte ricorrente disconosce una ricarica *on line* di € 1.900,00 eseguita l'8.8.2025 alle ore 22.47. Secondo la ricostruzione dell'intermediario, l'operazione è stata autenticata dal *device* dello stesso ricorrente, identificato dalla sequenza "B4E5D36F9C1B338B55EDFB", come si evince dal raffronto fra il dettaglio informatico dell'operazione disconosciuta e il dettaglio di un pagamento genuino effettuato dal cliente lo stesso giorno.

Non risulta in atti l'*enrollment* dell'*app* su altro dispositivo. L'intermediario produce, infatti, i *log* relativi all'accesso e alla disposizione di pagamento, in cui viene riportata sempre la sequenza identificativa del *device* del ricorrente ("B4E5D36F9C1B338B55EDFB"). In dettaglio, viene versata in atti documentazione inerente: a) alla fase di *enrollment* del rapporto di titolarità della parte ricorrente al sistema autorizzativo con ****D in *app* risalente al mese di marzo 2025; b) alla fase di *log-in* nella quale il ricorrente risulta essersi autenticato nella data indicata alla propria *home banking* mediante digitazione delle credenziali (*userid* e *password*) e successivo inserimento del *****D necessario per accedere alla propria area personale; c) alla fase dispositiva della operazione oggetto di ricorso, per la quale si fornisce evidenza informatica che dimostra la modalità autorizzativa secondo procedura SCA della stessa, con inserimento della *password* (fattore di conoscenza) seguita da codice segreto (fattore di possesso), con specifico risalto della fase dispositiva a mezzo della stessa chiave cifrata *****D del ricorrente. Si tratta quindi di operazione da annoverare fra quelle autorizzata personalmente dal cliente, le quali, secondo l'orientamento condiviso dai Collegi non sono soggette al regime di responsabilità previsto dalla PSD2.

Tale circostanza, tuttavia, non esclude che la condotta dell'intermediario debba essere scrutinata in base alle regole generali del diritto delle obbligazioni, sotto il profilo del corretto adempimento delle

obbligazioni contrattuali, eventualmente integrate dal principio di buona fede (Collegio di Roma, decisione n. 361/2025; Collegio di Napoli, decisione n. 6488/2023, Collegio di Milano, decisione n. 8435/2023, Collegio di Torino n. 15116/2022), potendosi dunque fondare la decisione sugli artt. 1375, 1176, comma 2, e 1218 c.c. (Collegio di Roma, decisione n. 2531/2024). In definitiva, bisogna verificare se sussistono elementi che possono essere presi in considerazione sotto il profilo del diligente adempimento alle obbligazioni contrattuali da parte del prestatore di servizi di pagamento (art. 1218 c.c.) e, quindi, di un concorso di colpa ex art. 1227 c.c. Il Collegio può rilevare una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, quando emerge in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di: 1) mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore; 2) mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore; 3) mancato rilievo di indizi di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere. Nel caso di specie, non ricorre alcuna delle suseposte circostanze.

Inoltre, la scarsa documentazione versata in atti non offre elementi utili a ricostruire la frode. Nella denuncia e nel ricorso il ricorrente si limita a riferire di non aver ceduto le credenziali o la carta a terzi e di aver appreso in un secondo momento delle operazioni truffaldine, consultando la lista movimenti sull'*app*. È noto che, secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente medesimo, qualora l'intermediario abbia offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni sconosciute. In dettaglio, con riferimento agli utilizzi fraudolenti *on line*, i Collegi hanno ritenuto che si debba distinguere l'ipotesi in cui la mancata autorizzazione dell'operazione di pagamento sarebbe legalmente presunta (cioè si verifica nei casi di furto o smarrimento dello strumento di pagamento) da quella in cui, in assenza della predetta presunzione, il ricorrente debba allegare i fatti che rendano plausibile che l'operazione di pagamento è stata disposta da un terzo non autorizzato. Conseguentemente, hanno convenuto che, nelle contestazioni di utilizzi fraudolenti *on line* di strumenti di pagamento in cui: i) l'intermediario ha offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni sconosciute; ii) il sistema di pagamento risulta conforme alla *Strong Customer Authentication* (SCA); iii) non risultano indizi di anomalia delle operazioni e/o ulteriori elementi; le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode, che afferma di aver patito, rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente medesimo.

In ordine al blocco della carta, l'intermediario afferma che esso è stato effettuato alle ore 00.40 del 9.8.2025; parte ricorrente contesta la condotta dell'intermediario per aver omesso di bloccare l'addebito di € 1.900,00, dato che l'operazione di ricarica non era stata ancora lavorata come emerge dal messaggio ricevuto via *sms* alle ore 23.10, con cui veniva dato atto della lavorazione «alla riapertura dei sistemi, salvo buon fine». Tale circostanza sembra trovare conforto nel Foglio Informativo allegato alle repliche, il quale indica come inizio della giornata operativa per il postagiro le ore 7:30 e come fine le ore 22:30. Parte ricorrente deduce, inoltre, che terzi avrebbero anche provato ad eseguire altri due bonifici nella notte dell'8.8.2025, alle ore 22:45 e alle ore 23.17, pagamenti che, però, non sono andati a buon fine: entrambi i messaggi delle operazioni non finalizzate riportano la dicitura «l'operazione che

hai predisposto verrà eseguita alla riapertura dei sistemi, salvo buon fine». Sul punto, la banca non offre repliche specifiche.

In via analogica si fa presente che il Collegio di Torino ha accertato la responsabilità concorrente dell'intermediario per aver dato esecuzione a un ordine di bonifico dopo averne bloccati previamente tre.

Emergono, dunque, i presupposti per uniformarsi alla decisione del Collegio di Torino, n. 10061/2024, secondo cui, «in aggiunta al bonifico disconosciuto, vi è stato il tentativo di compimento di ulteriori n. 3 operazioni di bonifico, che tuttavia risultano negare dai sistemi automatici di tutela della clientela: i sistemi di sicurezza dell'intermediario hanno quindi consentito un blocco delle citate disposizioni fraudolente, ad eccezione di quella disconosciuta. Tale ultimo elemento non è di secondaria importanza ai fini del decidere, atteso che il sistema di monitoraggio utilizzato, seppur allertato dalle modalità operative adottate dei truffatori, non è risultato del tutto adatto allo scopo pur a fronte delle ripetute anomalie riscontrate a breve distanza di tempo».

Accertati gli estremi per dichiarare un concorso di colpa dell'intermediario, il Collegio ritiene quest'ultimo obbligato a corrispondere al ricorrente l'importo di € 700,00, equitativamente stabilito, a titolo di concorso di colpa.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 700,00, determinata in via equitativa.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE