

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIULIANO LEMME

Seduta del 24/02/2026

FATTO

1. Con ricorso del 30.8.2025, parte ricorrente deduceva quanto segue:

- di essere titolare di un conto corrente presso l'intermediario, sul quale era attiva una carta di debito;
- che il giorno 4.12.2024 riceveva un messaggio da altro intermediario, con il quale veniva informato di un preteso pagamento sulla sua carta;
- veniva quindi contattato da un sedicente operatore dell'intermediario, il quale lo induceva a disinstallare l'app della banca e a rivelargli le sue generalità, il codice fiscale, i codici di accesso e la domanda di sicurezza;
- il giorno dopo, si rendeva conto di essere stato vittima di una truffa;

- non ha ricevuto alcun alert circa la modifica delle credenziali di accesso ad opera del truffatore.

Atteso l'esito negativo del reclamo, volto ad ottenere la restituzione delle somme, chiedeva dunque nuovamente a questo Arbitro la restituzione di quanto fraudolentemente addebitato sul proprio conto.

2. Si costituiva in giudizio l'intermediario, eccependo quanto segue:

- il ricorrente fornisce una ricostruzione dei fatti non conforme a quella risultante dalla denuncia;
- il cliente, comunque, è stato gravemente negligente, non essendosi avvenuto delle evidenti anomalie delle istruzioni del truffatore, a partire da quelle contenute nel messaggio civetta;
- ha diligentemente contattato il cliente successivamente al perfezionamento dell'operazione, in quanto essa era stata eseguita su un nuovo device, ma il ricorrente, ingannato dal truffatore, ha confermato la regolarità dell'operazione;
- l'operazione è stata correttamente autenticata.

Concludeva dunque per il rigetto del ricorso.

3. In sintesi, le parti hanno così precisato le proprie conclusioni:

Parte ricorrente:

“rimborso totale e/o parziale rispetto alla somma indebitamente sottratta al sottoscritto...”.

Parte resistente:

“rigettare il ricorso...”.

4. Nella seduta del 9.12.2025, il Collegio ha disposto una integrazione istruttoria, chiedendo all'intermediario di fornire chiarimenti in ordine all'autenticazione dell'operazione dispositiva. L'intermediario ha fornito i chiarimenti richiesti.

DIRITTO

1. L'operazione contestata è stata posta in essere sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

2. Nel caso di specie, la fattispecie in esame (analoga a quelle già esaminate sia dallo scrivente Collegio, che dai Collegi territoriali, che dallo stesso Collegio di Coordinamento) comporta l'esame di due distinti profili, di cui il primo riveste carattere assorbente rispetto al secondo: ossia, se l'intermediario abbia dato la prova prescritta dall'art. 10, 1° co., d.lgs 11/2010, in base al quale *"Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento 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"*.

Il principio in esame presuppone infatti una inversione dell'onere della prova a carico dell'intermediario, il quale deve anzitutto dimostrare la correttezza formale di ogni operazione contestata per poter andare indenne da colpa (e, pertanto, evitare di essere condannato alla restituzione delle somme). Si tratta, evidentemente, di una tendenziale (ma non assoluta) allocazione del rischio a carico della parte contrattualmente più forte. Solo in caso tale prova venga puntualmente fornita viene dunque in rilievo il secondo profilo, consistente nella prova della negligenza e colpa grave del cliente.

La norma, di per sé chiara, è stata poi interpretata dal Collegio di Coordinamento nel senso che *"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 interpretata 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"* (Coll. Coordinamento, dec. 22745/2019).

Tale orientamento rafforza la configurazione dell'obbligo dell'intermediario come dovere rafforzato di diligenza professionale, per consentire la già citata allocazione differenziata dei rischi derivanti dalle operazioni fraudolente, un altro esempio della quale è costituito dalla disposizione di cui all'art. 62, 2° co., del d. lgs. 206/2005 (Codice del consumo).

3. Venendo così al merito, occorre preliminarmente verificare, alla luce dei principi indicati al § 2, se l'intermediario abbia assolto all'onere probatorio circa la correttezza formale delle autenticazioni dei bonifici.

Al riguardo, dalla documentazione fornita dall'intermediario, anche in sede di integrazione istruttoria, non emergono anomalie nella procedura di autenticazione prevista dalla normativa, che risulta rispettata quanto alle procedure di SCA.

Sia per l'accesso all'home banking, che per l'effettuazione dell'operazione fraudolenta, sono stati infatti usati due fattori, come previsto dalla normativa della PSD2, mediante utilizzo di password e OTP (fattori

ci conoscenza e di possesso) per l'accesso all'home banking, e mediante fattore biometrico/PIN e notifica push per l'esecuzione dell'operazione (fattori di inerenza e possesso).

4. A questo punto, occorrerà, in ossequio al richiamato principio stabilito dal Collegio di Coordinamento, verificare se vi siano gli *“elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente”*.

Ebbene, ritiene il Collegio che effettivamente tali elementi sussistano nel caso di specie.

Anzitutto, infatti, il messaggio civetta proveniva da un intermediario diverso da quello con cui il ricorrente aveva aperto il conto, il che, di per sé, avrebbe dovuto fargli comprendere che si trattava di dato fortemente anomalo; lo stesso messaggio civetta conteneva poi delle scorrettezze grammaticali, e rimandava ad un link palesemente non riferibile all'intermediario. D'altra parte, le istruzioni del truffatore (disinstallazione della app e comunicazione a terzi dei propri dati personali, ivi compresa la domanda di sicurezza finalizzata al recupero della password) corrispondevano ad uno schema truffaldino noto e non particolarmente sofisticato, che avrebbe come tale dovuto essere notato da un utente di media diligenza.

Di conseguenza, il ricorso andrà rigettato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE