

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) COCCIOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MIOLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) MAFFEO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ALBERTO MARIA BENEDETTI

Seduta del 10/03/2026

FATTO

Parte ricorrente, insoddisfatta dell'esito del reclamo, domanda all'Arbitro il rimborso di n. 7 bonifici istantanei eseguiti on line e mai autorizzati tra il 19.3.2025 e il 20.3.2025 con l'uso di credenziali a lei riferibili, per il complessivo importo di € 2.526,00 oltre € 4,06 per spese, per un totale complessivo di € 2.530,06.

L'intermediario, regolarmente costituitosi, osserva che il cliente è stato vittima di una truffa, essendo stata attirata ad aderire ad un'iniziativa dove ignoti operatori, tramite scambi su applicazioni di messaggistica, senza alcuna previa identificazione né accordo scritto propongono guadagni a fronte del semplice compito di mettere "mi piace" a video su piattaforme online; eseguiti tali compiti, i malfattori inviano piccole somme di denaro per acquisire la fiducia della vittima e fare sì che la stessa esegua ulteriori istruzioni, che inducono infine al perfezionamento della frode.

Precisa ulteriormente di aver provveduto prontamente ad eseguire i richiami delle disposizioni di pagamento contestate, ricevendo, però, esito negativo per i bonifici di € 895,00 e di € 887,00 del 20/03/2025; ciascuna delle operazioni disconosciute è stata in realtà compiuta nel pieno rispetto dei requisiti di autenticazione forte a due fattori (SCA), con utilizzo del device registrato fin dal 02/04/2024. Osserva inoltre che parte ricorrente ammette di aver fornito il proprio IBAN ad ignoti tramite un non meglio identificato canale Telegram, senza svolgere alcuna verifica sull'interlocutore e sulla serietà dell'offerta (già di per sé anomala), e di aver inserito le proprie credenziali di accesso all'Internet

Banking all'interno di una schermata generata da un *link*, azione notoriamente esposta al pericolo di frodi (senza peraltro produrre alcun supporto documentale al riguardo); dopo ogni operazione, la Cliente ha ricevuto una notifica informativa sul bonifico appena disposto; dunque, già dopo il primo bonifico a debito la cliente era perfettamente nelle condizioni di avvedersi dell'operatività in corso (che del resto stava lei stessa autorizzando).

Domanda, pertanto, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Le operazioni contestate sono state eseguite 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) entrato in vigore il 13/01/2018.

In particolare, le fonti normative che regolano la strong customer authentication (SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. n. 11/2010, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EB.

Va altresì richiamata la previsione dell'art. 10, comma 1, d.lgs. n. 11/2010 [così come introdotto dall'art. 2, comma 10, lettera c) d.lgs n. 218/2017], in relazione alla prova di autenticazione ed esecuzione delle operazioni di pagamento: "Qualora l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già 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 comma secondo della medesima norma precisa che: "Quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7. È onere del prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente".

Ciò precisato, parte resistente ha dimostrato, allegando idonea documentazione, che i bonifici effettuati sono stati realizzati da device certificato e che i pagamenti sono stati autorizzati con sistema di autenticazione a due fattori (SCA), mediante fattore biometrico su device certificato (IN_APP_BIO). Nel caso di specie, la truffa è potuta realizzarsi per colpa grave del cliente che ha fornito le proprie credenziali ai truffatori nonostante, come descritto nella denuncia presso la pubblica autorità, il tranello ordito a suo danno appaia *ictu oculi* riconoscibile come tale.

Parte resistente afferma di essersi attivata, sia pure con esito negativo, ma non allega documentazione idonea a dare prova di quest'attività e dei suoi esiti; tuttavia, nel caso di specie, data anche la natura istantanei dei bonifici e l'identità dei beneficiari, è ragionevole ritenere che, in ogni caso, detta attività di recupero non avrebbe sortito risultati utili.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE