

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) ABATE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL ANNA MISURALE

Seduta del 17/03/2026

FATTO

La cliente, con ricorso del 31 ottobre 2025 espone quanto segue:

- alle ore 18:28 del 22 marzo 2024 riceveva un'e-mail da un indirizzo che sembrava provenire dall'intermediario, in quanto riportava un dominio apparentemente riconducibile ad esso;
- con l'e-mail le veniva richiesto il cambio della password per l'accesso al servizio di Home Banking del suo conto corrente;
- a questo punto, cliccava sul link presente nell'email e procedeva, seguendo le indicazioni, a modificare la password;
- in seguito, riceveva degli SMS sulla sua utenza telefonica e veniva contattata da un soggetto che si qualificava come operatore dell'intermediario;
- nei giorni seguenti, venivano effettuate 10 operazioni non autorizzate, per il totale di € 5.909,06;
- in data 28 marzo 2024, consegnava richiesta di rimborso all'intermediario (con esito negativo) e sporgeva denuncia presso le Autorità;
- presentava due reclami all'intermediario in data 2 luglio 2024 e in data 2 ottobre 2025, ottenendo solo il rimborso parziale dell'importo di € 105,18.

Chiede il rimborso di € 5.753,88, considerato quanto già rimborsato in sede di reclamo e l'ulteriore importo di € 50,00 presumibilmente per riconoscimento della franchigia.

L'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- la cliente sarebbe stata vittima di phishing;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto realizzate con il corretto inserimento delle credenziali;
- le operazioni in esame sono state eseguite solo in seguito alla corretta e regolare "autenticazione forte del cliente", attraverso l'"autenticazione a due fattori", in particolare l'inserimento del Codice P***;
- con riferimento a due operazioni (in particolare quella da € 985,09 + € 0,90 di commissioni e da € 977,00 + € 0,90 di commissioni), si tratta di trasferimenti fondi tramite W*** U***, sarebbe quest'ultimo intermediario a prestare il servizio di "rimessa di denaro, mentre l'attuale resistente agisce come mero esecutore del bonifico;
- di aver implementato una SCA conforme al dettato normativo e ne sarebbe dimostrazione il fatto che le operazioni risultano correttamente autorizzate, senza che sia emersa alcuna anomalia;
- le operazioni contestate avrebbero potuto essere attuate solo dalla cliente o da un terzo a cui sarebbero stati forniti, anche inconsapevolmente, i codici di sicurezza e le credenziali necessarie;
- sottolinea che l'utenza telefonica collegata alla posizione della ricorrente non sembra aver ricevuto alcuna modifica, dimostrando che le operazioni sono state eseguite dalla cliente stessa e non tramite un dispositivo terzo;
- il blocco della carta di pagamento è avvenuto alle ore 14:37 del 25 marzo 2024, ossia successivamente alle date delle operazioni controverse, denotando la mancata tempestiva attivazione della cliente;
- sussisterebbe la colpa grave della cliente in quanto avrebbe provveduto a comunicare i propri codici personali a soggetti terzi, dimostrando mancanza di diligenza e di cautela, nonché "colpevole credulità";
- la cliente, inoltre, non avrebbe fornito alcuna evidenza documentale del pregiudizio subito.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

La cliente, richiamati i propri scritti, contesta l'assolvimento dell'onere probatorio da parte dell'intermediario con riferimento alla SCA e sottolinea che l'intermediario ha già provveduto a rimborsare € 105,18 in sede di reclamo, senza fornire alcuna indicazione al riguardo, facendo presumere che non sia in grado, con riferimento a quelle operazioni, di produrre idonea documentazione attestante l'effettiva esecuzione dell'autenticazione forte. Insiste nella domanda, riformulando la richiesta risarcitoria in € 5.803,88 ovvero, in via subordinata e alternativa, il ristoro di un danno da quantificarsi a cura del Collegio.

Con le contropliche l'intermediario richiama le precedenti difese e insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione oggetto di controversia attiene al disconoscimento di n. 6 operazioni effettuate tra il 22 e il 24 marzo 2024 delle quali si chiede il rimborso.

Può reputarsi la domanda di restituzione coincidente con l'importo di cui alle operazioni disconosciute (€ 5.803,88), sebbene la cliente, in sede di ricorso chieda una somma inferiore, salvo riquantificarla, nell'importo indicato di € 5.803,88, con le repliche.

In via preliminare, vi è inoltre da osservare, con esclusivo riferimento alle due operazioni verso la W*** U*** (in particolare quella da € 985,09 + € 0,90 di commissioni e da € 977,00 + € 0,90 di commissioni), che l'intermediario rappresenta di aver svolto soltanto la funzione di "intermediario" che avrebbe eseguito il pagamento in favore di W*** U***.

Tuttavia, poiché non contesta la propria legittimazione passiva rispetto a tali operazioni, non se ne farà questione, tanto più che allega i log a prova della corretta autorizzazione anche di queste due operazioni.

Venendo allora alle operazioni sconosciute, si tratta di cinque operazioni di pagamento *online* e di una ricarica telefonica. In particolare:

1. 22/03/2024 – ora non indicata per € 1.770,00 (pagamento *online*);
2. 23/03/2024 – h. 19:46 per € 985,00 + € 0,90 per commissioni (pagamento *online*);
3. 23/03/2024 – h. 19:55 per € 30,00 (ricarica telefonica);
4. 23/03/2024 – h. 21:58 per € 1.980,00 (pagamento *online*);
5. 24/03/2024 – h. 20:06 per € 977,00 + € 0,90 per commissioni (pagamento *online*);
6. 24/03/2024 – h. 20:33 per € 49,99 (pagamento *online*).

È in atti denuncia presentata dal cliente in data 28 marzo 2024.

Rispetto a tali operazioni deve procedersi alla verifica della prova di autenticazione ai sensi del D.lgs. 11/2010. Al riguardo, giova precisare che l'art. 10 del D.lgs. n. 11/2010 prevede un particolare regime di ripartizione dell'onere probatorio, che, come noto, si articola in una precisa e graduata sequenza così riassumibile: in prima battuta (comma 1), il prestatore di servizi di pagamento deve provare che l'operazione 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; quindi, assolto con successo questo primo onere, necessario ma di per sé ancora insufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata effettivamente autorizzata dal titolare, il prestatore deve ulteriormente dimostrare, ai fini dell'esonero dalla responsabilità (comma 2) che l'uso indebito del dispositivo è da ricondursi al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 dell'anzidetto decreto.

Ebbene, quanto alla prova della SCA, si osserva quanto segue.

Con riferimento alla prima operazione, di € 1.770,00, l'intermediario non ha prodotto i LOG dai quali potersi ricavare se sia stata regolarmente autenticata.

L'operazione in questione dovrà dunque essere rimborsata.

In mancanza di prova della SCA relativa ad un'operazione, infatti, la domanda di rimborso deve essere accolta, posto che il difetto anche parziale della prova di autenticazione è risolutivo e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo e in linea con la giurisprudenza costante di questo Arbitro, un *prius* logico rispetto alla prova di colpa grave dell'utente.

Con riferimento all'operazione di cui al n. 3 dell'elenco sopra riportato, questa si consiste in una ricarica e risulta assistita da doppio fattore di autenticazione. Precisamente sono stati versati in atti i log dai quali si ricavano i due fattori, appartenenti alle categorie della conoscenza (ossia il Codice P***ID) e del possesso (ossia l'APP a cui ha fatto accesso).

Quanto alle operazioni di cui ai n.ri 2, 4, 5 e 6 dell'elenco sopra riportato (ossia le operazioni di pagamenti online), l'intermediario produce i log relativi a ciascuna di esse dai quali si ricava che sono state autenticate mediante due fattori di autenticazione: il fattore di conoscenza rilevabile dall'evidenza dell'utilizzo del Codice P***ID e il fattore di possesso rilevabile dall'evidenza della presenza delle notifiche push che giungevano in APP.

Al contrario di quanto assume il ricorrente in ordine a una pretesa inadeguatezza dei log prodotti, deve rilevarsi che questi soddisfano l'onere della prova della SCA per le operazioni

alle quali si riferiscono. Resta la lacuna nella produzione rispetto alla prima operazione che, come già segnalato sopra, andrà senz'altro rimborsata.

Quanto alla prova della colpa grave, deve osservarsi che dalla documentazione in atti risulta che il cliente sia stato vittima di "*phishing*", una forma di truffa attuata mediante richiesta via e-mail di inserire i propri dati personali attraverso un link a un sito clone del sito ufficiale dell'intermediario.

Si tratta di una truffa che si svolge secondo uno schema tipico e noto, consistente nell'indurre il titolare dello strumento, tramite e-mail a comunicare e/o a inserire su dispositivi o piattaforme informatiche le proprie credenziali personalizzate, solitamente adducendo falsamente l'esistenza di tentativi di accesso abusivo o, più genericamente, l'opportunità di verificare o implementare caratteristiche di sicurezza.

Secondo l'orientamento dei Collegi, al quale non vi è ragione per discostarsi, data la diffusione del fenomeno, l'impiego di una media diligenza può considerarsi sufficiente a impedire la truffa, sì che il comportamento del cliente che invece dia seguito a tali richieste configura senz'altro colpa grave.

Peraltro, il ricorrente non produce evidenza del numero dal quale sarebbe stato contattato dal sedicente operatore, sì che non è possibile stabilire se la chiamata successiva all'abboccamento con mail fosse riconducibile all'intermediario resistente. Ad ogni modo, nella denuncia riferisce che la chiamata proveniva da un numero che dalle verifiche svolte non risulta riconducibile all'intermediario convenuto. La cliente allega invece alcuni SMS, contenenti dei codici che, tuttavia, nulla provano anche in quanto mancanti di data.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario interveniente corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.770,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario interveniente corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE