

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

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

Relatore STEFANO DEPLANO

Seduta del 18/02/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta che: i.) tra il 9 e il 10 giugno 2025 ha subito una truffa; ii.) è stata contattata da un numero di telefono apparentemente riconducibile all'Intermediario; iii.) è stata informata da un sedicente operatore dell'avvenuta esecuzione di bonifici fraudolenti e della necessità di digitare i codici "di blocco"; iii.) pur non avendo comunicato le proprie credenziali di accesso all'*home banking*, i truffatori sono riusciti ad autorizzare due bonifici, il primo per 9.634,44 (novemilaseicentotrentaquattro/quarantaquattro) euro, il secondo per 9.871,44 (novemilaottocentosettantuno/quarantaquattro) euro; iv.) la Banca non ha predisposto un sistema di sicurezza adeguato né ha rilevato la natura anomala delle operazioni eseguite; v.) le operazioni effettuate sono del tutto disallineate dalla normale operatività del conto ma non hanno attivato i sistemi di sicurezza della Banca.

Parte resistente riferisce che: i.) la ricostruzione dei fatti da parte del ricorrente non risulta sufficientemente chiara; ii.) gli *screenshot* versati in atti non permettono di comprendere l'evoluzione della frode; iii.) gli SMS ricevuti, oltre a risultare generici ed imprecisi, sono inviati da un numero di cellulare non riconducibile all'Intermediario; iv.) gli stessi SMS, inoltre, non risultano incasellati all'interno della *chat* genuina utilizzata per le comunicazioni con la Banca; v.) le disposizioni sono state inserite ed autorizzate tramite accesso su APP installata dal cliente su *device* in uso possesso; vi.) l'accesso e la conferma dell'operazione sono avvenuti con autenticazione tramite fattore biometrico; vii.) le operazioni contestate sono state notificate a mezzo SMS (primo bonifico) e notifica *push* (secondo bonifico); viii.) la richiesta di *recall*, pur tempestiva, ha avuto esito negativo; ix.) un'ulteriore disposizione effettuata dal ricorrente è stata arrestata dai sistemi di sicurezza interni alla Banca.

In sede di repliche si ribadisce di aver ricevuto una telefonata da parte di un numero riconducibile all'Intermediario convenuto. Si integra, inoltre, la domanda di rimborso includendovi un bonifico di importo pari a 44.200,00 euro (quarantaquattromiladuecento/zero) euro, non richiesto in precedenza in ottica conciliativa.

In sede di controrepliche si evidenzia che risulta provata la SCA con riferimento ad entrambe le operazioni andate a buon fine e che l'ulteriore operazione di bonifico di cui si chiede il rimborso è stata, in realtà, oggetto di annullamento.

Parte ricorrente chiede la restituzione della somma di 64.000,00 euro, oltre spese, corrispondente all'importo di operazioni disconosciute.

Parte resistente insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1. – La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di due bonifici eseguiti in data 9 e 10 giugno 2025 per complessivi 19.505,88 euro.

1.1. – Nelle repliche il ricorrente integra la domanda di risarcimento, includendo anche la richiesta di rimborso di un ulteriore bonifico. Tale ammanco, tuttavia, non si è realizzato poiché il bonifico è stato annullato sì che la descritta integrazione è del tutto priva di fondamento.

2. – Le operazioni contestate sono state effettuate sotto la vigenza del d.lgs. n. 11 del 2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218 del 2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2). Parte ricorrente nega di aver eseguito le operazioni per cui è controversia. Si tratta di una circostanza contestata dall'Intermediario il quale, tuttavia, è comunque tenuto a provare di aver richiesto un'autenticazione forte delle transazioni oggetto di scrutinio.

2.1. – In base a disposizioni richiamate, come applicate da questo Arbitro (cfr. Coll. Coord., dec. n. 22745 del 2019), occorre volgere l'attenzione a due dirimenti profili disciplinari. In primo luogo, è l'Intermediario a dover provare, oltre all'insussistenza di malfunzionamenti, l'autenticazione, la corretta registrazione e la contabilizzazione delle operazioni, dovendo in particolare fornire evidenza che le operazioni disconosciute siano state autenticate con un c.d. "Sistema di autenticazione forte" (SCA), posto che ai sensi del comma 2 *bis*, art. 12, d.lgs. n. 11 del 2010, come inserito dal d.lgs. n. 218 del 2017 «salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente. Il beneficiario o il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario rimborsano il danno finanziario causato al prestatore di servizi di pagamento del pagatore se non accertano l'autenticazione forte del cliente». In secondo luogo, è sempre l'Intermediario a dover provare tutti i fatti idonei ad integrare la colpa grave dell'utilizzatore, unica ipotesi in cui, oltre al dolo, lo stesso può patire le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento.

3. – Con riferimento al primo profilo, visto quanto versato in atti, la Banca produce i *log* da cui risulta che i bonifici sono stati disposti da APP (fattore di possesso) e autorizzati con fattore biometrico (fattore di inerenza). Sono prive di pregio le risultanze della perizia allegata dal ricorrente, secondo la quale sussisterebbero alcune anomalie nei *log*. L'Intermediario ha infatti efficacemente confutato i rilievi riscontrati facendo presente che dai *log* emerge chiaramente che le operazioni sono state autenticate con doppio fattore.

3.1. – Il sistema di autenticazione predisposto dall'Intermediario per l'esecuzione dell'operazione, inoltre, è già stato ritenuto *compliant* alla SCA da parte di codesto Collegio (Coll. Roma, dec. n. 19734 del 2021). Si deve quindi reputare che l'Intermediario abbia dato prova di essersi dotato di un sistema di autenticazione forte in linea con la normativa di settore.

4. – Con riferimento al secondo profilo innanzi richiamato, tenuto conto degli *screenshot* allegati è possibile reputare che il cliente sia stato contattato da un numero apparentemente riconducibile alla Banca. Si tratta di una circostanza che assume valore dirimente nel carpire la volontà del ricorrente il quale, facendo affidamento sul fatto che il numero chiamante figurasse tra i contatti ufficiali dell'Intermediario, ha dato séguito alle richieste avanzate dal truffatore.

4.1. – Analoga rilevanza decettiva non può essere attribuita, invece, agli SMS inviati nel corso della frode. Questi ultimi, infatti, sono pervenuti da un numero privato, in alcun modo riconducibile all'Intermediario convenuto. Non senza colpa il ricorrente non ha dato peso a tale aspetto.

4.2. – Non appaiono persuasive nemmeno le doglianze aventi ad oggetto un'asserita anomalia delle operazioni controverse. Benché non in linea con la normale operatività del conto corrente, infatti, il numero dei bonifici e le somme movimentate non appaiono suscettibili di integrare gli estremi di indici di frode rilevanti ai sensi del d.m. n. 112 del 2007. Al contrario, l'esatto adempimento dell'obbligo di monitoraggio delle operazioni da parte dell'Intermediario risulta assolto in considerazione dell'arresto dell'ulteriore operazione effettuata dal ricorrente per un importo tale da sopravanzare il limite mensile pari a cinquantamila euro.

4.3. – Non è fondato nemmeno il rilievo secondo cui l'importo delle operazioni controverse avrebbe superato il massimale di utilizzo giornaliero dello strumento di pagamento. Quest'ultimo, infatti, risulta fissato a diecimila euro mentre i due bonifici, effettuati in date differenti, sono di importo inferiore a tale cifra.

5. – Tanto premesso, tenuto conto delle modalità con la quale è avvenuta la frode nonché dell'apporto causale fornito in parti non eguali da Intermediario e ricorrente, si reputa che il ricorso possa, in via equitativa, essere parzialmente accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 8.000,00, 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