

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 10/03/2026

FATTO

Parte ricorrente agisce per ottenere il rimborso degli importi oggetto di alcune operazioni fraudolente per un importo complessivo di € 11.477,05 (ovvero il diverso importo ritenuto 'di giustizi') oltre alle spese di difesa per la somma di € 500,00. A sostegno di tale domanda afferma quanto segue: (a) in data 13/08/2025 parte ricorrente riceveva un SMS dall'utenza n. ***094, riconducibile all'intermediario, con il quale veniva segnalato che era in corso un ordine di pagamento di € 4.970,00; (b) parte ricorrente seguiva le istruzioni indicate al fine del disconoscimento dell'operazione, che non aveva avviato lui, confidando nella provenienza della comunicazione da un canale ufficiale dell'intermediario; (c) parte ricorrente veniva ricontattato da un sedicente operatore dell'Ufficio Antifrode dell'intermediario, il quale lo invitava a compiere alcune operazioni tramite il proprio cellulare, asseritamente finalizzate a bloccare il conto corrente e prevenire ulteriori tentativi di frode; (d) parte ricorrente seguiva le istruzioni impartite dal sedicente operatore, ritenendo in tal modo di aver risolto la problematica; (e) nelle giornate del 13 e 14 agosto 2025 parte ricorrente contattava il numero verde dell'intermediario, senza ottenere risposta e constatava che l'applicazione bancaria risultava inaccessibile; (f) parte ricorrente si avvedeva di essere stato vittima di una truffa, quando, dopo ferragosto, si recava presso uno sportello Bancomat per effettuare un prelievo di contante e constatava che il conto corrente risultava svuotato con l'esecuzione di bonifici e prelievi mai autorizzati, per un importo complessivo pari a € 11.477,05, così dettagliati: € 4.971,41

il 13/08/2025; 3 operazioni da € 1.581,41 una da € 261,41 ed una da € 1.000,00 il 14/08/2025; ed infine un prelievo smart di € 500,00 il 15/08/2025. Parte ricorrente afferma di essere rimasto vittima di una frode informatica e rigetta ogni accusa di negligenza, non avendo compiuto imprudenze, atteso che il contatto fraudolento proveniva da un numero riconducibile alla banca convenuta.

L'intermediario, riportato il fatto, chiede il rigetto del ricorso per le ragioni di seguito sintetizzate. Parte ricorrente ha dichiarato in denuncia di aver ricevuto in data 13/08/2025 un messaggio apparentemente proveniente dall'intermediario convenuto e una telefonata da un presunto operatore della banca, che lo avrebbe indotto a eseguire bonifici per bloccare il conto da possibili truffe. Dunque, è chiaro che parte ricorrente abbia personalmente eseguito le operazioni oggetto di contestazione che risultano confermate tra il 13/08/2025 alle ore 19:44 e il 14/08/2025 alle ore 14:27. Secondo l'intermediario parte ricorrente è rimasta vittima di *phishing* e ha fornito volontariamente i propri codici di accesso e codici dispositivi al truffatore, così consentendo l'attivazione dell'app in data 14/08/2025 su un dispositivo diverso dal proprio. Tale attivazione ha permesso l'effettuazione dei prelievi smart contestati e la variazione del numero cellulare cui inviare le notifiche da ***082 a ***989. Evidenzia che (i) i prelievi smart sono stati effettuati successivamente all'installazione sul *device* dei truffatori dell'app di *mobile banking* il 14/08/2025, con le credenziali in uso a parte ricorrente; (ii) le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate con il corretto inserimento delle credenziali; (iii) è stata attivata la procedura di *recall* dei fondi con esito negativo; (iv) la frode si è realizzata grazie alla collaborazione del ricorrente; (v) non sussiste alcuna responsabilità in capo alla banca.

DIRITTO

Materia del contendere sono 7 operazioni per il complessivo importo di € 11.477,05 (anche se in denuncia erano stati indicati € 13.786,98) e segnatamente un bonifico ordinario di € 4.970,00 (+ 1,41 di commissioni) effettuato alle 19:44 del 13/08/2025; tre bonifici istantanei di €1.580,00 (+ 1,41 di commissioni) effettuati in data 14/08/2025 rispettivamente alle 00:05, alle 8:28 ed alle 11:32; un altro bonifico istantaneo di € 260,00 (+ 1,41 di commissioni) sempre del 14/08/2025 alle 14:27; un prelievo smart di €1.000,00 in data 14/08/25 ed un altro prelievo smart di € 500,00 in data 16/08/25. Lo svolgimento della truffa è descritto nella denuncia, presentata in data 18/08/2025, dalla quale emerge che parte ricorrente, ricevuto il 13/08/2025 un SMS da un'utenza che sembrava provenire dall'intermediario, ha seguito le istruzioni del truffatore anche quando gli sono stati notificati alcuni SMS antifrode provenienti dall'utenza della Banca, accettando in proposito le rassicurazioni del proprio interlocutore. Quindi, in data 14/08/2025 veniva nuovamente contattato dal truffatore, il quale riferiva che erano in corso ulteriori operazioni da effettuare, sempre a fini di blocco, tramite l'applicazione di *mobile banking*, cui parte ricorrente accedeva nuovamente, attenendosi alle istruzioni ricevute. Invitato dal truffatore a contattare un'altra utenza telefonica, n.***319, ove avrebbe risposto un presunto Comandante dei Carabinieri, parte ricorrente chiamava detto numero venendo rassicurato dal fatto che gli veniva riferito che erano in corso accertamenti per prevenire truffe ai suoi danni. Il sedicente Comandante lo invitava a recarsi il giorno successivo, 15/08/2025, alle ore 08:00, presso la Stazione dei Carabinieri di Vicenza. Ed è qui che parte ricorrente apprendeva che il sedicente Carabiniere che lo aveva contattato non esisteva e si rendeva, quindi, conto di essere rimasto vittima di un raggio. Contattava, quindi, il numero verde della Banca, che tuttavia non risultava operativo. Da quanto dichiarato in sede di denuncia si può, quindi, desumere che le operazioni contestate sono state eseguite con un contributo causale quantomeno parziale di parte ricorrente, avendo egli acceduto al proprio conto corrente tramite l'applicazione bancaria e continuato a seguire le indicazioni del malvivente, nonostante gli avvisi di blocco delle operazioni provenienti dall'utenza della Banca.

Secondo l'orientamento di questo Arbitro, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale (ad es. con l'inserimento di uno dei fattori di autenticazione), la transazione non deve intendersi, per ciò solo, autorizzata, poiché la normativa speciale (PSD2 e disposizioni di recepimento), prescindendo dalla nozione civilistica di 'consenso', dispone che quest'ultimo dev'essere prestato nella forma convenuta tra il pagatore stesso e il PSP. Dunque, secondo i principi applicabili alla materia, va, anzitutto, verificato se l'intermediario convenuto abbia provato la sussistenza della SCA.

Quanto all'attività propedeutica ai 5 bonifici contestati, risulta dalla documentazione prodotta che negli orari in cui gli stessi sono stati eseguiti sono state registrate attività eseguite mediante validazione delle impronte digitali (dicitura "*check-fingerprint*" - fattore di inerenza) e del PIN (dicitura "*validazionePIN028*" - fattore di conoscenza). Dalla lettura congiunta del documento denominato "*All.2 LogIKSForensic_202510301438*" e delle precisazioni fornite dall'intermediario (sia pur in assenza delle auspiccate legende esplicative), dette operazioni paiono essere consistite in accessi all'App (canale: 028) mediante dispositivo mobile "*Apple iPhone 12*", utilizzato anche in precedenza da parte ricorrente. Quanto ai prelievi Smart contestati, l'intermediario afferma che le operazioni sono state precedute dall'installazione dell'app della banca su un nuovo *device*, identificato come "*motorola_moto*", sul quale sono state inviate le notifiche *push* e che, in via generale, per attivare l'app della banca su un nuovo dispositivo è necessario inserire il codice OTP ricevuto via SMS sul numero di telefono del cliente. In relazione a ciò, l'intermediario fa riferimento ai log prodotti, nei quali sembra farsi riferimento ad attività eseguita sul dispositivo di parte ricorrente ("*iPhone12*", 0974***) ed a quella sul dispositivo dei truffatori ("*motorola_moto*", 016f***). Tuttavia, quanto prodotto - che dovrebbe provare che l'installazione della app sul dispositivo dei truffatori è avvenuta dopo l'accesso fatto sul dispositivo di parte ricorrente alle ore 14:28, che alle 14.32 vi è stato un tentato accesso non terminato sul dispositivo dei truffatori (in un successivo passaggio delle controdeduzioni l'intermediario afferma che il nuovo device è stato "attivato" alle ore 14.32), e che l'installazione è poi seguita alle 14.36, con generazione di nuovi *M token* e *fingerprint* - non è verificabile, mancando una legenda ed in particolare una decodifica della dicitura "*canale:[numero]*" nonché delle diciture, tutte associate ad azioni di "*validazione PIN*", "*canale:051*", "*canale:015*" e "*canale:003*". Ad integrare tale prova, non basta la mera dichiarazione dell'intermediario secondo cui l'attivazione dell'app sul dispositivo del truffatore sarebbe avvenuta "*grazie alla conoscenza di codice adesione [del cliente] + PIN + terzo fattore (SCA_login) che il cliente ha confermato su suo telefono iPhone12*". Del pari non sono state fornite informazioni sulle verifiche eseguite per autorizzare la variazione del numero telefonico e la riattivazione dell'utenza dopo il blocco né specificato dove nei log sarebbe desumibile l'intervento del sistema antifrode al pari delle attività di "*cambio cellulare*", "*contattare il servizio clienti*" e "*sbloccare l'UID [UserID?]*". Né è dato rinvenire nei log ulteriori *record* riferiti ad attività svolte sul dispositivo mobile di parte ricorrente anche in relazione all'ora in cui detti prelievi sono stati effettuati. Non è pertanto possibile avere contezza di cosa sia avvenuto prima del secondo prelievo, pacificamente avvenuto il 16/08/2025 se non che prima di tale secondo prelievo pare esservi stato un ulteriore blocco dell'attività dispositiva subito dopo la mezzanotte del 15/08/2025, in relazione al quale l'intermediario non fornisce ulteriori dettagli. Dunque, la prova è incompleta. Venendo all'effettuazione delle operazioni contestate, fermo quanto si è appena detto rispetto ai due prelievi *smart*, può ritenersi raggiunta la prova della sussistenza di una SCA costituita da un "*CONTROLLO-MTOKEN-PSD2-04*" seguito dal codice abbinato al *device* utilizzato in fase di accesso, cioè 151.46*** (elemento di possesso) e dalla menzione di "*fingerprint*" e "*validazionePIN*" utilizzati nella stessa sessione in fase di accesso. In conclusione, la prova della SCA può ritenersi raggiunta solo in relazione ai cinque bonifici.

Resta, dunque, da verificare la condotta delle parti ai fini della prova della colpa grave e di profili di responsabilità dell'intermediario. In tale prospettiva ritiene il Collegio che lo svolgimento dei fatti

come riferito in denuncia - più telefonate in più giorni; una modalità ormai nota di *social engineering*; la mancata attenzione rispetto agli SMS antifrode inviati dall'intermediario, uno dopo l'esecuzione dell'ultimo bonifico istantaneo dopo l'attivazione del dispositivo dei truffatori (alle ore 14:42 del 14/08/2025), ed uno subito dopo la mezzanotte del 15/08/2025; le dichiarazioni di natura confessoria quanto alla cooperazione prestata - combinato al fatto che non è stato prodotto lo *screenshot* relativo alla telefonata che ha dato origine alla truffa e degli SMS che gli avrebbero comunicato l'avvenuto blocco dei bonifici da parte del pretese operatore dell'intermediario attesti la colpa grave di parte ricorrente.

Quanto, infine, alla condotta dell'intermediario – che ha tentato il *recall* – rilevano le caratteristiche dei bonifici disconosciuti: cinque bonifici disposti tra le ore 19:44 del 13/08/2025 e le ore 14:27 del 14/08/2025, tutti a favore del medesimo IBAN. Ritiene, pertanto, il Collegio che al totale dei prelievi smart per i quali manca la prova della SCA vada aggiunto il totale degli ultimi tre bonifici effettuati in data 14/08/2025: due da € 1.580,00 ed uno da € 260,00, per un totale di € 4.920,00. Non sussistono, invece, i presupposti per la concessione delle spese di difesa difettando i presupposti di cui alla recente pronuncia del Collegio di Coordinamento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 4.924,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario 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