

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) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) FRANCESCA DELL ANNA MISURALE

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Il cliente, con ricorso del 30 ottobre 2025, espone quanto segue:

- riceveva un sms da un'utenza mobile, che notificava un pagamento di € 4.640,50 in uscita verso un sito di e-commerce, e indicava di contattare l'antifrode ad un numero di cellulare;
- l'operazione, da lui non autorizzata, era avvenuta tramite bonifico in uscita;
- dopo aver cliccato sul link per segnalare la frode, veniva contattato da un sedicente funzionario della banca che lo rassicurava in ordine all'annullamento dell'operazione, in realtà mai avvenuto;
- l'intermediario non ha garantito adeguati sistemi di sicurezza idonei a prevenire operazioni non autorizzate;
- non sono mai state divulgate credenziali o codici;
- trasmetteva reclamo all'intermediario, che non forniva alcuna risposta.

Chiede, pertanto, il rimborso della somma di € 4.642,97, illegittimamente addebitata sul proprio conto corrente.

L'intermediario, con le proprie controdeduzioni, afferma quanto segue:

- è falsa l'affermazione del mancato riscontro al reclamo in quanto oggetto di risposta in data 13 agosto 2025;

- l'accaduto non è riconducibile a falle nella sicurezza e non deriva nemmeno da attività riconducibili all'intermediario;
- il cliente è stato vittima di *spoofing*;
- le attività dispositive risultano correttamente autorizzate, inserite e finalizzate direttamente dalla banca multicanale;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto attuate con il corretto inserimento delle credenziali;
- ha inviato al cliente apposito sms alert;
- il messaggio ricevuto dal cliente è privo di dettagli, nessun numero di conto corrente, nessun riferimento al rapporto interessato o ad eventuali carte di pagamento al cliente intestate;
- l'SMS proviene da un cellulare non riconducibile all'intermediario e indica quale numero del servizio Antifrode un numero telefonico non ad esso attribuibile;
- se il cliente avesse provato preliminarmente a verificare l'attendibilità del numero tramite motore di ricerca, avrebbe potuto appurare come lo stesso è contrassegnato come potenziale truffa;
- dall'analisi dell'SMS civetta, è di immediata evidenza che lo stesso non si accodi ad una *chat* genuina preesistente; l'intestazione della *chat* è semplicemente un numero telefonico non identificabile con l'intermediario;
- il bonifico è stato effettuato alle 19.14; pertanto il cliente disponeva del tempo necessario per revocarlo;
- nessun pagamento di € 4.640,50 sul sito di e-commerce risulta presente sull'utenza del cliente;
- per le ragioni esposte ritiene sussistente la colpa grave del cliente; mentre nessuna responsabilità è ascrivibile all'intermediario.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di una operazione di bonifico ordinario, eseguita in data 27 maggio 2025, alle ore 19:14 dell'importo di € 4.642,97, in quanto comprensivo di € 2,47 di commissioni.

È in atti la denuncia presentata in data 28/05/2025, con successiva integrazione il giorno 5 giugno 2025.

Viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate. In proposito, va innanzi tutto rilevato che le operazioni contestate sono state eseguite sotto il vigore del d.lgs. 27.1.2010, n. 11. In particolare, le fonti normative applicabili alla fattispecie sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. 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'EBA (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019). Nello specifico è richiesta l'autenticazione forte (SCA) quando il cliente 1. accede al suo conto di pagamento online; 2. dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. La SCA si realizza con il ricorso ad almeno

due dei seguenti tre fattori: conoscenza; inerenza; possesso. Gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

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.

Ciò premesso, per quanto attiene al primo profilo sopra individuato, l'intermediario non ha fornito prova della corretta autenticazione dell'operazione.

In particolare, mentre per quanto attiene la fase di accesso all'app, potrebbe darsi per accertato l'utilizzo del dispositivo del cliente come fattore di possesso e del pari potrebbe assumersi la presenza, nelle evidenze prodotte, della dicitura VALIDAZIONEPIN016 indicativa dell'inserimento del PIN e, dunque, del sussistere del secondo fattore di conoscenza (v. in questo senso Collegio Milano, decisione n. 7564/2025), resta non provata la SCA per quanto attiene all'esecuzione del bonifico. Infatti, per tale fase, dai log in atti, per la lettura dei quali non è stata peraltro prodotta una legenda esplicativa, non si ricava la prova dell'inserimento del codice mPIN, sì che vi sarebbe soltanto l'elemento del possesso, ma non il secondo fattore di autenticazione.

Né è possibile valutare il riutilizzo del fattore di conoscenza presente nella fase di accesso all'app, sul presupposto che si tratti di operazione compiuta nella stessa sessione. Anche, infatti, a voler dare per provata la contestualità, il più recente orientamento di questo Collegio esclude la riutilizzabilità del fattore del login in assenza di espresse dichiarazioni in tal senso dell'intermediario (cfr. Collegio Milano, decisione n. 9784/25, con la quale in un caso analogo, a fronte della medesima documentazione prodotta dallo stesso intermediario, è stata ritenuta non provata la SCA).

Pertanto, conformemente con l'orientamento consolidato dell'Arbitro deve ritenersi che in mancanza di prova della SCA il ricorso debba essere accolto, 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, un *prius* logico rispetto alla prova di colpa grave dell'utente.

Alla parte ricorrente dovrà dunque essere rimborsata la somma, arrotondata come da disposizione ABF, di € 4.643,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 4.643,00.

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