

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) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PERON

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta al Collegio di essere caduta vittima di una frode conseguente all'hackeraggio del proprio telefono cellulare. Nello specifico, ignoti malfattori, tramite un'applicazione malevola, provvedevano a effettuare un bonifico per € 1.200,00, operazione in relazione alla quale la parte ricorrente sostiene di non aver ricevuto alcuna notifica.

Per queste ragioni parte ricorrente chiede il rimborso di € 1.200,00.

L'intermediario, riportato il fatto, controdeduce affermando che l'operazione di bonifico è stata inserita e autorizzata dall'utente tramite l'applicazione mobile installata sul dispositivo certificato mediante autenticazione forte, precisando che non si sono registrate violazioni o compromissioni del servizio

internet banking in uso alla parte ricorrente. L'intermediario inoltre evidenzia che parte ricorrente non ha offerto alcuna spiegazione circa l'evento occorso, accennando invece a un presunto controllo da remoto del proprio dispositivo da parte di ignoti intorno alle ore 18:00 del 22/03/2026; tuttavia, l'intermediario osserva che il bonifico era stato inserito e autorizzato diverse ore prima, precisamente alle ore 00:41 del medesimo giorno. Vista l'assenza di smarrimento o furto del dispositivo certificato, si presume un utilizzo improprio da parte di terzi soggetti unitamente alla facile conoscenza delle credenziali di sicurezza necessarie. Infine, l'intermediario rileva che la parte ricorrente non ha offerto alcuna prova del fatto che le operazioni siano a esso imputabili a titolo di colpa, laddove l'intermediario stesso, in osservanza delle norme in materia, ha comunque tentato un'azione di recupero tramite la procedura di recall.

Per questi motivi l'intermediario chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato in fatto ed in diritto. In via subordinata, chiede di determinare l'entità delle somme da ripartirsi qualora si ravvisassero gli estremi di una responsabilità concorrente tra le parti ex art. 1227 c.c.

Parte ricorrente replica ribadendo di non aver mai inserito, né comunicato a terzi, i dati necessari per l'esecuzione del bonifico di € 1.200,00. Secondo tale tesi, il fatto che soggetti terzi siano stati in grado di eludere i sistemi di sicurezza dell'intermediario evidenzerebbe la vulnerabilità degli stessi. Viene, inoltre, contestata la sussistenza della colpa grave della parte ricorrente, la quale afferma di aver agito con la massima diligenza accorgendosi tempestivamente dell'anomalia alle ore 18:00 del 22/03/2026 e fornendo immediata comunicazione all'intermediario per il blocco dell'utenza. La circostanza che il pagamento sia avvenuto diverse ore prima non dimostrerebbe la colpa dell'utente, bensì il mancato invio della notifica da parte dell'intermediario. Infine, si richiede formalmente all'intermediario di documentare il tentativo di recall che quest'ultimo afferma di aver effettuato.

L'intermediario controreplica osservando preliminarmente come la parte ricorrente non abbia aggiunto alcunché di nuovo a supporto delle proprie tesi nelle memorie di replica. Ad ogni modo, a maggior chiarimento, l'intermediario ribadisce che il bonifico è stato inserito alle ore 00:40 del 02/12/2025 e contabilizzato alle ore 05:58 del medesimo giorno, ovvero dopo oltre cinque ore; conseguentemente, a partire dalle ore 05:59 del 02/12/2025, l'operazione non risultava più stornabile o revocabile. L'intermediario precisa, inoltre, che la valuta era prevista per il giorno seguente, data dalla quale il beneficiario del bonifico ha avuto la materiale disposizione dei fondi accreditati. Infine, precisa che la richiesta di recall è pervenuta solamente in data 05/12/2025, ossia ben due giorni dopo il materiale accredito e tre giorni dopo l'avvenuta esecuzione, lasso temporale nel quale il beneficiario ha potuto disporre liberamente dei fondi.

DIRITTO

La fattispecie in oggetto concerne la richiesta di rimborso di parte ricorrente del complessivo importo di € 1.200,00, sottratto a seguito di un'operazione di bonifico fraudolenta eseguita in data 02/12/2025 alle ore 00:40.

L'operazione contestata è disciplinata dal D.lgs. 27/01/2010 n. 11 di recepimento della Direttiva sui servizi di pagamento (Direttiva 2007/64/CE del 13 novembre 2007) e del relativo Provvedimento attuativo della Banca d'Italia del 05.07.2011. Come è noto, i principi fissati da tale impianto normativo, in materia di strong customer authentication (SCA), fissano due passaggi ineludibili che attengono al piano degli oneri probatori:

a) è l'intermediario a dover provare (oltre all'insussistenza di malfunzionamenti) l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni disconosciute, avendo presente che l'autenticazione forte (SCA) è richiesta sia nella fase di accesso al conto / enrollment dell'applicazione / registrazione della carta sul wallet, sia nella fase di esecuzione delle singole operazioni; inoltre la SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza, inerenza, possesso. Tali elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse;

b) 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. In quest'ambito dunque, costante giurisprudenza arbitrale, ritiene che l'eventuale negligenza del cliente possa solo venire in rilievo solo allorquando l'intermediario abbia fornito la prova piena della scrupolosa osservanza del sistema di SCA e della predisposizione di congegni di alert.

Il Collegio procede dunque ad esaminare la prova dell'autenticazione forte dell'intermediario in tutte le fasi in cui si è realizzata l'operazione contestata.

Nella denuncia, la parte ricorrente afferma di aver scaricato, in data 24/11/2025 (ossia, poco più di una settimana prima rispetto all'operatività disconosciuta), un aggiornamento di un'applicazione sul proprio cellulare. Successivamente, in data 02/12/2025, verso le ore 18:00, si avvedeva che ignoti malfattori erano in grado di controllare da remoto il suo smartphone, appurando pochi minuti dopo che era stato eseguito un bonifico di € 1.200,00.

L'intermediario afferma che l'operazione disconosciuta è stata realizzata tramite il dispositivo certificato di parte ricorrente, registrato in data 23/11/2025. Specifica, inoltre, che il bonifico disconosciuto è stato eseguito in data 02/12/2025 alle ore 00:41 tramite l'applicazione mobile installata sul dispositivo certificato in uso al titolare, previo accesso effettuato alle ore 00:23 del medesimo giorno. Dai log prodotti è possibile evincere che parte ricorrente ha effettuato il login tramite App mobile alle ore 00:23, senza alcun tipo di anomalia, tramite utilizzo del device certificato (fattore di possesso) e corretta digitazione del codice SmartPin codice segreto a 5 cifre ideato e conosciuto solo dall'utente (fattore di conoscenza).

Con riguardo all'esecuzione del bonifico, il Collegio constata che questo è stato autorizzato alle 00:41, all'interno della medesima sessione tramite la combinazione dei medesimi fattori SCA utilizzati anche in sede di login, vale a dire l'utilizzo del device del cliente e l'inserimento dello "SmartPin". In conclusione, dalle evidenze in atti emerge che tanto l'accesso, quanto la disposizione di pagamento siano state autorizzate mediante il device in possesso del cliente, con inserimento del codice segreto "SmartPin", elemento di conoscenza.

Il Collegio, ritenuta provata la SCA da parte dell'intermediario, procede a verificare se parte ricorrente abbia agito con colpa grave e se vi sia stato un concorso di colpa da parte dell'intermediario.

In proposito parte ricorrente dichiara di aver scaricato, circa una settimana prima, l'aggiornamento di un'applicazione sul proprio cellulare denominata "PlayService", per poi accorgersi in data 02/12/2025, verso le ore 18:00, che ignoti malfattori erano in grado di controllare da remoto il suo dispositivo. Svolto un ulteriore controllo, afferma di essersi quindi avveduta che alle ore 00:40 del medesimo giorno, ovvero il 02/12/2025, era stato eseguito a sua insaputa il bonifico contestato.

In definitiva parte ricorrente ha installato un'applicazione che ha reso possibile l'accesso al suo dispositivo da parte di soggetti terzi. Il Collegio ritiene che tale condotta sia connotata da colpa grave e che in relazione ai fatti descritti non sia ravvisabile alcun concorso causale da parte dell'intermediario, che ha anche tentato il recall del bonifico con esito negativo per "fondi insufficienti". In particolare, si noti che, a fronte di una operatività anomala in data 02/12/2025 con valuta beneficiario 03/12/2025, parte ricorrente si è rivolto all'intermediario solo in data 05/12/2025, decorso dunque un lasso di tempo sufficiente per i truffatori a distrarre le somme.

Parte ricorrente contesta la condotta dell'intermediario per non aver inviato alcun alert informativo. Tuttavia, secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, la mancata attivazione ovvero il mancato funzionamento del servizio di sms-alert, o di un servizio assimilabile, è da considerarsi irrilevante nelle ipotesi di esecuzione di una singola operazione di pagamento fraudolenta, in quanto la ricezione dell'alert non potrebbe limitare, in concreto, il pregiudizio dell'utente. In ogni caso, l'intermediario ha prodotto evidenza documentale di una notifica di alert inviata alla parte ricorrente tramite modalità push in data 02/12/2025.

Per questi motivi il Collegio, ritenuta provata la SCA da parte dell'intermediario e ritenuta la sussistenza di una colpa grave in capo alla parte ricorrente, ritiene che il ricorso non possa trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE