

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) MODICA

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Il cliente è titolare del conto corrente n. *749, radicato presso l'intermediario; in data 05/03/2025 ha ricevuto una telefonata da un sedicente addetto dell'intermediario che gli riferiva di un errato accredito a suo favore di € 35,00; successivamente riceveva comunicazione tramite SMS, nella chat intrattenuta con la banca, che lo avvisava dell'avvenuta disposizione di un bonifico istantaneo di € 14.750,00, che non aveva autorizzato. In data 16/03/25 procedeva a sporgere regolare denuncia, ma riceveva nella notte tra il 16/03 e il 17/03 ulteriore comunicazione dell'avvenuta predisposizione di un bonifico per € 20.000,00; nonostante si sia prontamente attivato per bloccare le transazioni, è stato addebitato un ulteriore bonifico per un importo ammontante a € 2.500,00. Afferma che grava sul prestatore dei servizi di pagamento l'onere di provare l'autenticazione delle operazioni e, in ogni caso, l'indebita intrusione di terzi nei sistemi informatici della banca.

Chiede la restituzione di € 15.235,00.

L'intermediario contro deduce che i bonifici in contestazione, disposti per un ammontare totale di € 15.235,00, sono stati eseguiti tra il 05/03 e il 17/03/25; le dichiarazioni rese dal cliente in sede di denuncia sono parziali e non consentono di comprendere pienamente lo sviluppo dello schema fraudolento, posto che il cliente non ha riferito come il 26 febbraio 2025, ovvero una settimana prima della telefonata del 5 marzo 2025, abbia proceduto all'attivazione di un nuovo Mobile Token su diverso Device: "SM-A055F"; inoltre, dalla cronologia delle operazioni effettuate tramite app bancaria, non si comprende perché abbia atteso il 17/03/25 per effettuare il disconoscimento dell'operazione di bonifico

di € 14.750,00, effettuata diversi giorni prima. Dal momento che tutte le fasi prodromiche alle operazioni, così come la fase dispositiva sono presidiate da un sistema di “autenticazione forte”, ne deriva che la frode ha potuto realizzarsi solo tramite l'incauta collaborazione del cliente e la previa comunicazione dei fattori di autenticazione a terzi; ricevuta notizia della frode si è attivato per il tentativo di recall dei bonifici, ottenendo tuttavia esito negativo.

Chiede il rigetto del ricorso.

Il cliente replica di non avere mai ricevuto telefonate preparatorie alla truffa denunciata, né ha dato seguito all'attivazione del mobile token su un device dallo stesso sconosciuto; la sottrazione dei dati personali e dei codici segreti non è ascrivibile alla sua negligenza ma a falle riconducibili ai sistemi informatici dell'intermediario.

L'intermediario controreplica che di fronte alla reticenza del cliente riguardo alla procedura di attivazione del mobile token del 26 febbraio 2025, difetta una ricostruzione completa della dinamica della frode stessa; è indubbio che il sedicente operatore non potesse scaricare un nuovo mobile token sul proprio device, senza i codici necessari per l'installazione; non esiste in capo all'intermediario un obbligo di monitoraggio preventivo delle operazioni.

DIRITTO

Il cliente disconosce una serie di operazioni disposte a valle di una truffa e chiede la restituzione del relativo importo. Si tratta, in particolare, di tre bonifici per complessivi € 15.235,00 (€ 35,00 + € 14.750,00 + € 450,00) eseguiti il 05/03/2025 alle ore 14:26, il 15/03/2025 alle ore 23:33 e il 17/03/25 alle ore 06:31.

Le operazioni contestate ricadono nel raggio d'azione del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD 2). Ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010, “Qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento 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”. L'assolvimento di tale onere è necessario ma non sufficiente, dovendo il prestatore ulteriormente provare, ai fini dell'esonero da responsabilità (art. 10, comma 2, d. lgs. 11/2010), che l'uso indebito del dispositivo sia da ricondurre al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 d. lgs. 11/2010: come chiarito dal Collegio di Coordinamento, “la produzione documentale volta a provare l'autenticazione e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente” (decisione n. 22745/2019).

Il Collegio, richiamati gli artt. 97 e 98 della PDS2, l'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, le 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 (in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), richiama altresì l'art. 12 del d.lgs.

27.1.2010, n. 11, “Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento”: “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 Collegio, ancora, ricorda che, in base all'art. 1, lett. qbis, l'“autenticazione forte del cliente” è definita come “un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione”. L'autenticazione forte è richiesta nella fase di accesso al conto/enrollment dell'app/registrazione della carta sul wallet; nella fase di esecuzione delle singole operazioni; rispetto a qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

Nel caso di specie, l'intermediario non ha fornito prova di autenticazione con impiego di doppio fattore. Con riguardo all'attivazione del nuovo Mobile Token, l'intermediario dichiara che la procedura di enrollment di un nuovo dispositivo prevede l'invio di un OTP al dispositivo in precedenza certificato dal cliente e l'inserimento del PIN. I log prodotti, corredati di legenda esplicativa, indicano, quanto all'OTP, la valorizzazione della colonna riportante il codice utilizzato; quanto al pin, invece, non risultano valorizzate le colonne riportanti la dicitura “pin inviato” e “pin verificato”. L'intermediario ha pure prodotto documento verosimilmente contenente le evidenze relative agli *alert* inviati al cliente mediante SMS e /o notifica in app ma che risulta illeggibile nella prima parte (proprio quella presumibilmente dedicata alle notifiche relative all'attivazione del Mobile Token su nuovo device). Le parziali evidenze fornite in atti non consentono di reputare provato l'effettivo inserimento del fattore di conoscenza.

In difetto di piena prova anche soltanto sull'autenticazione delle fasi prodromiche all'esecuzione di transazioni disconosciute, il ricorso deve essere accolto integralmente, posto che la mancanza della prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo, un prius logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente (Collegio di Napoli, decisione n. 7917/25).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 15.235,00.

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