

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	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) CESARE

Seduta del 09/04/2026

FATTO

Il ricorrente afferma di aver ricevuto in data 23 maggio 2025 un SMS proveniente da un numero di cellulare non riconducibile all'intermediario, che lo avvisava dell'esecuzione di un bonifico non riconosciuto. Subito dopo veniva contattato telefonicamente da un soggetto che si qualificava come dipendente dell'intermediario, il quale, al termine della conversazione, lo rassicurava dell'avvenuta revoca dell'operazione. Solo successivamente scopriva che sul proprio conto corrente era stato addebitato un bonifico di € 4.900,00 in favore di un soggetto a lui sconosciuto titolare di un conto presso una banca straniera, nei confronti del quale non aveva mai in precedenza disposto operazioni. Afferma di non aver ricevuto dall'intermediario alcun SMS o notifica per autorizzare l'operazione, di non aver mai comunicato a terzi le proprie credenziali e di averle sempre custodite con la massima diligenza. Si recava in filiale per chiedere chiarimenti e veniva invitato a sporgere denuncia, che presentava in data 26 maggio 2025. Lamenta la presenza di evidenti indizi di anomalia non intercettati dall'intermediario, consistenti nella destinazione estera del bonifico verso un soggetto con il quale non aveva mai intrattenuto rapporti in precedenza, nell'importo superiore rispetto ai precedenti bonifici disposti e nell'orario di esecuzione prossimo alla chiusura degli sportelli, circostanze che avrebbero dovuto indurre l'intermediario a bloccare o quantomeno a segnalare l'operazione. Afferma di aver presentato

reclamo rimasto senza riscontro. Chiede il rimborso di € 4.900,00, oltre agli interessi legali dal giorno dell'addebito al soddisfo, nonché il rimborso delle spese di assistenza legale e di procedura.

Nelle controdeduzioni l'intermediario afferma che il bonifico contestato è stato eseguito tramite browser e autenticato mediante MPIN e notifica push, e che il cliente ha inserito manualmente l'importo, il beneficiario e l'IBAN. Sostiene di non poter prevenire le tecniche di spoofing del numero chiamante e di aver pubblicato sul proprio sito web apposita informativa antifrode. Rileva che il cliente ha seguito le indicazioni fornitegli disponendo il bonifico nei confronti di uno sconosciuto, che non emergono anomalie e che le operazioni sono state svolte nel pieno rispetto delle norme vigenti. Evidenzia che il cliente ha fornito i propri codici personali al frodatore e che l'app risulta attivabile su un solo dispositivo. Chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia riguarda un bonifico SEPA di € 4.900,00 eseguito in data 23 maggio 2025 alle ore 18:44, contestato dal ricorrente in quanto riconducibile a un'operazione fraudolenta.

In via preliminare, occorre determinare se l'operazione debba qualificarsi come autorizzata. L'intermediario afferma che il bonifico è stato disposto dal cliente mediante browser, con inserimento manuale di importo, beneficiario e IBAN, ed autenticato tramite MPIN e notifica push. La prima denuncia sporta dal ricorrente in data 26 maggio 2025 contiene riferimenti all'esecuzione, nel corso di una conversazione telefonica di circa due ore, di operazioni suggerite dal soggetto che si qualificava come dipendente della banca; tuttavia, l'integrazione della medesima denuncia in data 17 giugno 2025 precisa che al momento dei fatti il ricorrente si trovava all'estero e che non ha eseguito l'operazione né comunicato le proprie credenziali pur avendo ammesso di aver effettuato le operazioni richieste (e non la singola operazione oggetto del disconoscimento). Il contrasto tra le due versioni non consente di escludere che il contributo del ricorrente si sia limitato alla fase autorizzativa — ad esempio alla sola conferma delle notifiche push ricevute — senza che egli abbia integralmente disposto l'operazione. Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, quando il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale, la transazione non deve intendersi per ciò solo autorizzata, rimanendo soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2 (Collegio di Milano, decisione n. 4601/2024). Il Collegio deve pertanto procedere all'esame della prova dell'autenticazione forte.

Ai sensi dell'art. 10, comma 1, del D.Lgs. n. 11/2010, il prestatore di servizi di pagamento è tenuto a fornire la prova dell'autenticazione e della regolare esecuzione dell'operazione. La produzione di log informatici, secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, non è di per sé sufficiente ad assolvere tale onere: la documentazione tecnica deve essere accompagnata da una legenda esplicativa ovvero da puntuali indicazioni che consentano di verificare con certezza i singoli passaggi registrati dal sistema come prova di autenticazione forte (Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019).

Nel caso di specie l'intermediario ha prodotto evidenze tecnico-informatiche relative alla fase di accesso e alla fase dispositiva, senza tuttavia corredare tali documenti di alcuna legenda esplicativa. I log prodotti non si prestano a una lettura univoca: le diciture in essi contenute —sono astrattamente compatibili con la presenza dei fattori di conoscenza e di possesso, ma, in assenza di legenda, non consentono al Collegio di verificare con la necessaria certezza i singoli passaggi registrati dal sistema

né di attribuire a ciascuna dicitura un significato tecnico univoco. La documentazione prodotta non è pertanto idonea ad assolvere l'onere probatorio sulla SCA in modo univoco.

A ciò si aggiunge un ulteriore profilo.

Secondo l'orientamento di questo Arbitro, la prova dell'autenticazione forte richiede non solo la dimostrazione dell'utilizzo dei fattori di autenticazione, ma anche la verifica che il dispositivo impiegato fosse effettivamente nella disponibilità e sotto il controllo esclusivo del legittimo titolare (Collegio di Milano, decisione n. 7561/2025). Nel caso di specie la documentazione in atti non consente di stabilire con certezza a quale device siano state recapitate le notifiche push: l'identificativo presente nei log non è riconducibile con univocità al dispositivo del ricorrente, né è possibile escludere, sulla base dei soli log prodotti, che nelle varie fasi dell'operazione siano stati coinvolti più dispositivi. L'impossibilità di attribuire con certezza il device al ricorrente e i singoli log all'operazione contestata rende la prova della SCA incompleta.

Non essendo stata raggiunta la prova dell'autenticazione forte, l'intermediario è tenuto al rimborso dell'operazione ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs. n. 11/2010. L'importo da rimborsare è pari a € 4.900,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo sino al saldo effettivo (Collegio di Coordinamento, decisione n. 5304/2013).

Quanto alla domanda di rimborso delle spese di assistenza legale, il Collegio di Coordinamento ha chiarito che tale voce è rimborsabile soltanto quando la condotta dell'intermediario si connoti per una gravità tale da integrare un comportamento gravemente scorretto oppure significativamente e ingiustificatamente dilatorio od ostruzionistico tenuto dall'intermediario nella gestione della controversia, che abbia reso oggettivamente necessaria la presenza di un professionista (Collegio di Coordinamento, decisione n. 4580/2025). Tale presupposto non ricorre nel caso di specie. La domanda relativa va pertanto rigettata.

Alla luce delle considerazioni che precedono, il ricorso deve essere accolto nei termini sopra indicati.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 4.900,00.

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