

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CIPRIANI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) BOTTALICO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCA BARTOLINI

Seduta del 30/03/2026

FATTO

Il ricorrente, esaurita la fase del reclamo, si rivolge all'Arbitro chiedendo l'accertamento del proprio diritto alla restituzione dell'importo di 4.000,00 euro, corrispondente al valore di due operazioni di pagamento che disconosce perché effettuate fraudolentemente da terzi ignoti. Nel ricorso riferisce di aver riscontrato il blocco dell'app della banca e, verificando presso un ATM, di aver rinvenuto due bonifici istantanei non autorizzati dell'importo di 2.000 euro ciascuno; aggiunge di aver immediatamente bloccato la carta, sporto denuncia alla polizia postale il giorno successivo e presentato – vanamente – reclamo all'intermediario.

Si costituisce un IMEL in luogo dell'intermediario convenuto, eccependo che le operazioni disconosciute sono state disposte con modalità di autenticazione e autorizzazione compatibile con i criteri della *Strong Customer Authentication* – SCA –; eccepisce la colpa grave del ricorrente, che non avrebbe offerto elementi di fatto relativi alle circostanze della frode e aggiunge di aver messo a disposizione il servizio di alert; eccepisce infine la carenza di prova sulla domanda risarcitoria e chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1. Il Collegio è chiamato a esprimersi sul diritto del ricorrente a vedersi rimborsato dall'intermediario resistente (del quale il Collegio riconosce la legittimazione passiva) l'importo di 4.000,00 euro, corrispondente al valore di due bonifici istantanei online che disconosce perché effettuati da terzi non autorizzati.

2. Il ricorso merita accoglimento nei termini e per le ragioni che seguono.

3. Le operazioni disconosciute sono state effettuate l'11 maggio 2025, nel vigore del d.lgs. n. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva sui servizi di pagamento nel mercato interno – 2015/2366/UE (c.d. PSD 2) – e del Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389 nonché successivamente all'emanazione dell'*Opinion of the European Banking Authority on the elements of strong customer authentication under PSD2* del 21 giugno 2019 in tema di autenticazione forte (SCA).

4. Si impone allora, anzitutto, la verifica sul sistema di autenticazione predisposto dall'intermediario e sul rispetto dei requisiti di cui alla predetta disciplina, la quale pone proprio sull'intermediario l'onere di 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» e che il sistema di autenticazione e autorizzazione delle operazioni di pagamento è conforme ai criteri della SCA, secondo cui è necessaria un'autenticazione c.d. a doppio fattore (un fattore "di possesso" e uno "di conoscenza"). S'intende che questi requisiti devono sussistere (e di questa circostanza va data prova) in tutte le fasi nelle quali possa eventualmente articolarsi l'operazione di pagamento disconosciuta.

5. L'intermediario afferma che le operazioni contestate sono state eseguite con sistema di autenticazione forte, attraverso l'inserimento di un codice personale al ricevimento dell'apposita notifica nell'app; in particolare individua nell'utilizzo del codice personale il fattore di conoscenza, e nell'uso dell'app previamente associata al dispositivo il fattore di possesso; a supporto di quanto affermato produce copia di una schermata tratta dal suo sistema informatico, il cui esame mostra che le operazioni oggetto di ricorso sono state autorizzate tutte dallo stesso device, il cui enrollment risale al 17.11.2024, data di circa sei mesi precedente le operazioni disconosciute. L'intermediario precisa che, per l'utilizzo del codice personale, è necessario aver prima installato l'app sul device, per poi procedere con l'associazione dello strumento di pagamento (carta di pagamento o conto corrente) e con la configurazione del codice, ciò che avviene con l'inserimento delle credenziali di accesso ai servizi di internet banking (username e password), dei dati dello strumento di pagamento utilizzato per effettuare i pagamenti online (nel caso della carta PAN, CVV2 e data di scadenza) e della password dinamica "usa e getta" (c.d. "OTP") inviata via SMS sul numero di cellulare certificato fornito dal cliente e associato allo strumento di pagamento; nel caso di specie il numero di telefono riportato nelle tracciatore, cui risulta inviato il codice OTP ai fini dell'enrollment, è il medesimo indicato nella denuncia e associato alla carta del ricorrente, sicché è provato che il device utilizzato per le operazioni disconosciute è quello del ricorrente. D'altra parte, l'intermediario produce altresì, per ciascuna operazione, i log relativi al preventivo accesso in app e all'autorizzazione della transazione, entrambi avvenuti con codice personale. Non rileva, invece, la contestazione avanzata in sede di repliche dal ricorrente sulla localizzazione dell'indirizzo IP dell'enrollment e dei due bonifici in una località distante dalla residenza, posto che l'enrollment è di sei mesi antecedente la data dei bonifici e non sono state disconosciute operazioni eseguite *medio tempore*.

6. Per quanto sopra esposto, il Collegio, in continuità con il proprio orientamento, ritiene la documentazione tecnica allegata alle controdeduzioni idonea a dimostrare la corretta autenticazione e la regolarità formale delle singole operazioni disconosciute ex art. 10, c. 1, d.lgs. n. 11/2010 con un sistema SCA-compliant (ad es., vd. la decisione n. 224/2025).

7. Resta invece da valutare l'eccezione di colpa grave del ricorrente avanzata dall'intermediario resistente: sul punto occorre rammentare l'orientamento per cui, assolta la prova sul rispetto dei parametri di sicurezza nell'autenticazione e nella autorizzazione delle operazioni, le mancate allegazioni della parte ricorrente sulle circostanze di fatto della frode, che afferma di aver subito, integrano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento circa la colpa grave del ricorrente medesimo. Al Collegio non sono stati offerti elementi, neppure nella forma della mera allegazione, idonei a mostrare una particolare sofisticatezza della evocata frode, tale da lasciar ritenere

giustificabile un abbassamento della soglia di diligenza dell'utente nella custodia dello strumento di pagamento e delle credenziali personali (in questo senso, ad esempio, questo Collegio, n. 175/2025).

8. Il ricorrente lamenta poi di non aver ricevuto alcun alert, notifica o richiesta di autorizzazione in relazione ai bonifici contestati. Sul punto va richiamato il principio espresso dal Collegio di Coordinamento (decisione n. 24366/2019), secondo cui «[f]ra i doveri di protezione dell'utente gravanti sull'intermediario rientra l'onere di fornire il servizio di sms alert o assimilabili da cui l'intermediario può essere esonerato solo dimostrando l'esplicito rifiuto dell'utente ad avvalersene. Gli effetti della mancata adozione del servizio di alert dovranno essere valutati alla stregua delle circostanze di fatto del caso concreto»; secondo un orientamento ben consolidato fra i Collegi territoriali dell'Arbitro, la mancata attivazione ovvero il mancato funzionamento di tale servizio (o di servizio assimilabile) sono irrilevanti solo quando la ricezione dell'alert non potrebbe in concreto limitare il pregiudizio dell'utente, come nelle ipotesi di esecuzione di una sola operazione di pagamento fraudolenta ovvero di più transazioni ma a distanza di pochi minuti l'una dall'altra e, complessivamente, in un arco di tempo limitato. Nel caso di specie, sebbene l'intermediario sostenga di mettere a disposizione dei propri clienti il servizio di sms alert, attivabile gratuitamente, nulla deduce tuttavia in merito all'invio di alert nel caso di specie, né allega documentazione comprovante l'invio o la ricezione. Peraltro, poiché le due operazioni disconosciute sono state eseguite a distanza di circa un'ora e mezza l'una dall'altra, senz'altro l'invio dell'alert avrebbe consentito di evitare la seconda.

9. Alla luce di quanto sopra esposto, il Collegio accerta il diritto del ricorrente a ottenere il rimborso della seconda operazione, per l'importo di cui al dispositivo.

10. Ancora, il ricorrente in sede di repliche lamenta la carenza di monitoraggio da parte dell'intermediario, e quindi la mancata rilevazione di indici di anomalia delle operazioni, quali l'indirizzo IP diverso da quello del luogo di residenza, l'orario notturno, la tipologia, l'importo rilevante, dati anomali in ragione della sua ridotta capacità reddituale e delle abitudini di spesa, nonché il ripetersi del medesimo bonifico verso lo stesso beneficiario. La doglianza non è meritevole: l'art. 8 del D.M. 112/2007 individua come possibile indice di frode almeno «tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita», mentre il disallineamento rispetto alla capacità reddituale e alle abitudini di spesa del ricorrente non è provato, non avendo egli prodotto documentazione idonea a corroborare le sue affermazioni.

11. Quanto alla domanda risarcitoria, il ricorrente lamenta di aver subito un danno patrimoniale – quantificato in 2.000,00 euro – derivante dalla perdita di chance di investimento o di fruttuosità del capitale, da lui considerato particolarmente rilevante in quanto la somma oggetto delle operazioni contestate era parte dei «risparmi di una vita»; la domanda non merita accoglimento perché sprovvista di qualsivoglia supporto probatorio. Lamenta anche un danno non patrimoniale, morale ed esistenziale, che quantifica in 4.000,00 euro, senza tuttavia produrre alcuna documentazione a supporto della domanda. Sul punto va ribadito il principio espresso dal Collegio di Coordinamento (decisione n. 1642/2019), secondo cui «spetta al cliente il risarcimento del danno patrimoniale, la cui sussistenza ed entità egli sia in grado di dimostrare, nonché del danno non patrimoniale, la cui sussistenza non è *in re ipsa*, ma deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza; in tal caso si potrà ricorrere alla liquidazione equitativa ma rimane onere della parte ricorrente indicare al Collegio idonei elementi di valutazione».

12. Il ricorrente chiede infine che l'intermediario gli renda noti i dati identificativi del beneficiario dei bonifici fraudolenti, al fine di consentirgli il pieno esercizio del diritto di difesa; la domanda è volta, in particolare, a ottenere «i dati identificativi completi del beneficiario dei bonifici (nome, cognome, eventuale codice fiscale, coordinate bancarie e banca destinataria)». Secondo le *Disposizioni della Banca d'Italia in materia di trasparenza* il prestatore di servizi di pagamento del pagatore fornisce a quest'ultimo, dopo l'esecuzione di un'operazione di pagamento «un riferimento che gli consenta di individuare ogni operazione di pagamento e, se del caso, le informazioni relative al beneficiario» (è la Sezione VI, paragrafo 6). Va del resto rammentato il tenore dell'art. 24, c. 2, del d.lgs. n. 11/2010,

secondo cui «il prestatore di servizi di pagamento del pagatore compie [...] sforzi ragionevoli per recuperare i fondi oggetto dell'operazione di pagamento» e, qualora non sia possibile il recupero dei fondi, «il prestatore di servizi di pagamento del pagatore, su richiesta scritta del pagatore, è tenuto a fornirgli ogni informazione disponibile che sia utile ai fini di un'azione di tutela». L'orientamento sul punto consolidato fra i Collegi territoriali dell'Arbitro, in applicazione di queste due regole, è nel senso di riconoscere il diritto del cliente a ottenere i dettagli richiesti in merito alle operazioni contestate, incluse le generalità del beneficiario.

P.Q.M.

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente l'importo di € 2.000,00 oltre gli interessi legali dalla data del reclamo al saldo.

Il Collegio accerta il diritto del ricorrente a ottenere le informazioni idonee a identificare il beneficiario del pagamento contestato.

Il Collegio dispone, infine, 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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE