

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) SORRENTINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - ANDREA NERVI

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Parte ricorrente espone di essere correntista dell'intermediario convenuto, e riferisce di aver ricevuto un messaggio sms che la avvertiva di una incipiente truffa a suo danno. Ne è seguita una interlocuzione telefonica con un sedicente dipendente della Polizia postale, all'esito della quale la ricorrente si è recata personalmente allo sportello, ove ha eseguito un bonifico istantaneo dell'importo di euro 40.000,00, in conformità alle istruzioni ricevute.

La ricorrente, pertanto, ritenendosi vittima di una frode, chiede il rimborso della somma corrispondente al predetto bonifico. In subordine chiede che, previo riconoscimento del concorso di colpa nella misura dell'80%, sia ordinato alla banca di restituire l'importo di euro 32.000,00.

L'intermediario resiste alla domanda. Eccepisce che l'operazione di pagamento è stata regolarmente disposta dalla ricorrente (peraltro, con bonifico istantaneo) e, pertanto, non può essere revocata o posta nel nulla. Aggiunge che, a suo avviso, la ricorrente non si è colpevolmente avveduta della natura truffaldina delle comunicazioni ricevute.

Entrambe le parti presentano repliche e controrepliche, con cui insistono nelle rispettive domande ed argomentazioni.

DIRITTO

Il ricorso è parzialmente meritevole di accoglimento.

I. All'odierna controversia si applica la disciplina in tema di autenticazione forte, quale risulta dal combinato disposto dell'art. 98.4, comma 2, della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD 2) e dall'art. 38.2 del regolamento delegato (UE) n. 2018/389. La direttiva c.d. PSD2 è stata recepita nell'ordinamento interno con il d. lgs. 14 dicembre 2017 n. 218.

I requisiti dell'autenticazione forte sono sanciti nell'art. 4.30, della PSD 2, nei termini seguenti: *“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”*. Analoga previsione è contenuta nell'art. 1, lettera q bis), del D.lgs. 11/2010, così come modificato dal D.lgs. 218/2017.

Ai fini della comprensione del concetto di autenticazione forte è di fondamentale importanza il documento denominato *“Opinion of the European Banking Authority on the elements of strong customer authentication under PSD2”*, che è stato emanato dall'Europea Banking Authority (EBA) in data 21 giugno 2019.

Tale Opinion trova la sua base normativa nell'art. 29.1, lett. a), del Regolamento UE n. 1093/2010, ai sensi del quale: *“L'Autorità contribuisce attivamente a creare una cultura comune a livello di Unione e prassi uniformi in materia di vigilanza, nonché ad assicurare l'uniformità delle procedure e la coerenza degli approcci in tutta l'Unione. L'Autorità svolge almeno le attività seguenti: a) fornire pareri alle autorità competenti ... (omissis)”*.

In particolare, l'Opinion contiene l'illustrazione delle norme tecniche sottese al concetto di autenticazione forte.

II. Tutto ciò premesso, la domanda della ricorrente è formalmente incentrata sull'operazione di pagamento da ella disposta in favore del truffatore. È pacifico che tale operazione sia stata eseguita personalmente dalla ricorrente medesima, che è recata allo sportello dell'intermediario resistente.

Ne consegue che essa si colloca al di fuori del perimetro applicativo della disciplina in materia di operazioni di pagamento non autorizzate; cfr., le decisioni di n. 460/2024; 794/2025.

Da ciò consegue che la pretesa azionata dalla ricorrente non può essere scrutinata alla luce della disciplina speciale contenuta nel d. lgs. 11/2010.

III. Quanto ora rilevato non è tuttavia sufficiente a respingere la pretesa azionata dalla ricorrente. A tale riguardo, il Collegio non può fare a meno di soffermare la propria attenzione sugli aspetti oggettivamente anomali che caratterizzano l'operazione di pagamento per cui è causa: in primo luogo, l'entità consistente del suo importo, certamente esorbitante l'abituale operatività di un correntista che abbia la veste del consumatore. In secondo luogo, degna di nota è la circostanza (affermata dalla parte ricorrente e non confutata dalla parte resistente) secondo cui, durante il compimento dell'operazione allo sportello, la ricorrente fosse in collegamento telefonico con il truffatore ed abbia quindi sostanzialmente agito sotto la dettatura di quest'ultimo.

A fronte di quanto precede i dipendenti della banca resistente (in particolare, gli addetti allo sportello) nulla hanno rilevato o eccepito per impedire il compimento dell'operazione fraudolenta o, quantomeno, per avvisare la cliente, odierna ricorrente, circa le conseguenze del proprio operato.

Ad avviso del Collegio, questa condotta denota una carenza nella diligenza professionale che deve

caratterizzare l'operato dell'intermediario; quest'ultimo, nella sua veste di professionista qualificato, è tenuto ad assumere atteggiamenti cooperativi nei confronti della propria clientela, soprattutto se strutturalmente debole quale quella riconducibile alla figura del c.d. consumatore, tanto più se si considerano le molteplici insidie cui tale clientela è oggi esposta a fronte del moltiplicarsi delle occasioni di inganno e di truffa, anche in ragione della diffusione di nuovi strumenti tecnologici per l'interazione con il ceto bancario.

IV. Il Collegio ravvisa dunque un profilo di illegittimità nell'operato dell'intermediario resistente, a fronte del quale sorge – in capo alla parte ricorrente – un pregiudizio meritevole di risarcimento. In via equitativa, il Collegio quantifica tale pregiudizio in un importo pari al 20% della somma frodata, ossia euro 8.000,00.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto della ricorrente al risarcimento del danno nella misura di € 8.000,00 oltre interessi legali dalla data del reclamo.

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

IL PRESIDENTE