

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

La ricorrente afferma di aver subito in data 28 ottobre 2025 un bonifico istantaneo di € 4.900,00 a favore di soggetto a lei sconosciuto, eseguito mentre tentava di accedere alla banca multicanale. Afferma di aver inserito i codici richiesti per l'accesso senza tuttavia riuscire ad accedere all'home banking, e che il secondo codice da lei digitato — nella convinzione che il primo non fosse stato recepito, sarebbe stato in realtà utilizzato per autorizzare il bonifico fraudolento. Si accorgeva dell'operazione grazie a un SMS inviato dall'intermediario, in seguito al quale contattava il numero verde ottenendo il blocco dell'accesso alla banca multicanale; si recava quindi in filiale, dove apprendeva che la somma era già stata prelevata. Presentava denuncia in data 28 ottobre 2025 e successivo reclamo, riscontrato negativamente. Chiede il rimborso di € 4.900,00.

Nelle controdeduzioni l'intermediario afferma che il bonifico è stato eseguito tramite il browser della cliente con il corretto inserimento delle credenziali a lei note, che l'operatività risulta svolta dal codice identificativo banca multicanale della cliente su un dispositivo storico, che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate nel rispetto della normativa SCA, e che non sono state registrate violazioni dei sistemi. Ritiene inverosimile e non provata la ricostruzione della ricorrente circa una sovrapposizione di operatività e chiede il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia riguarda un bonifico istantaneo di € 4.900,00 eseguito in data 28 ottobre 2025 alle ore 07:35, contestato dalla ricorrente in quanto asseritamente non autorizzato.

Ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs. n. 11/2010, l'intermediario è tenuto a fornire la prova dell'autenticazione e della regolare esecuzione dell'operazione e a indicare gli elementi di fatto dai quali possa trarsi la colpa grave dell'utilizzatore (Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019). I log prodotti dall'intermediario, corredati di legenda esplicativa, documentano che sia la fase di accesso sia la fase di esecuzione del bonifico sono avvenute mediante il corretto inserimento del codice PIN quale elemento di conoscenza e di un OTP generato da token fisico quale elemento di possesso, secondo lo schema già ritenuto idoneo a dimostrare la SCA da questo Collegio in un caso analogo nei confronti del medesimo intermediario (Collegio di Milano, decisione n. 7564/2025). La prova dell'autenticazione forte deve pertanto ritenersi raggiunta.

Quanto alla colpa grave, la ricorrente ha fornito una descrizione dei fatti del tutto generica e non circostanziata: la denuncia presentata in data 28 ottobre 2025 non contiene alcun riferimento alla sovrapposizione di sessione né alla presunta duplicazione di codici, elementi introdotti solo in sede di ricorso e repliche in termini meramente assertivi e senza alcun supporto tecnico o documentale. Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, la mancata allegazione delle modalità concrete attraverso le quali la frode si sarebbe verificata, in presenza di SCA provata, costituisce elemento dal quale il Collegio può trarre argomenti di prova circa la colpa grave dell'utilizzatore (Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019; Collegio di Palermo, decisione n. 2950/2025). La genericità della ricostruzione offerta non consente di superare la presunzione di autenticità dell'operazione derivante dall'assolvimento dell'onere probatorio da parte dell'intermediario.

Va inoltre rilevato che il bonifico contestato è stato eseguito in data 28 ottobre 2025, successivamente all'entrata in vigore — il 9 ottobre 2025 — del Regolamento UE 2024/886 che ha introdotto l'obbligo della cosiddetta Verification of Payee. Tale meccanismo impone la verifica in tempo reale della corrispondenza tra l'IBAN e il nominativo del beneficiario, restituendo al disponente un esito visibile prima della conferma del pagamento. La ricorrente nulla allega in merito all'esito di tale verifica né rappresenta di aver ricevuto segnalazioni di mancata corrispondenza che avrebbero dovuto indurla a non confermare l'operazione, circostanza che ulteriormente depone nel senso della riconducibilità dell'operazione alla sua condotta e alla di lei negligenza.

Non emergono infine indici di anomalia idonei a configurare una responsabilità concorrente dell'intermediario: si tratta di un singolo bonifico eseguito da un dispositivo storico della cliente, senza caratteristiche di macroscopica irregolarità rispetto alla normale operatività del conto.

Alla luce delle considerazioni che precedono, il ricorso non può trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE