

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) BARTOLOMUCCI

Seduta del 31/03/2026

FATTO

La ricorrente, insoddisfatta dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di aver ricevuto, in data 22.04.2025, una chiamata da un numero che sembrava provenire dall'intermediario, con cui veniva informata che fosse stato effettuato un accesso anomalo sul suo conto e che l'app da lei scaricata non fosse aggiornata, con invito a scaricare una versione più aggiornata e a reimpostare le credenziali di accesso del proprio home banking.

Faceva presente di aver seguito le istruzioni e di aver scaricato l'app, inserendo le nuove credenziali di accesso; sottolineava che, una volta effettuata l'operazione di aggiornamento dell'app, fosse giunta una mail dall'indirizzo ufficiale usato dall'intermediario per comunicazioni di servizio ai correntisti che attestava la correttezza dell'operazione effettuata.

Rappresentava che la sua carta di debito avesse funzionato normalmente sino al 27.04.2024, quando si accorgeva di essere impossibilitata ad accedere al conto sia da app che da pc e verificava di aver ricevuto una e-mail di avvenuta modifica del suo numero di cellulare inoltrata in data 25/04/2025 alle ore 23:43.

Affermava che, in seguito ai contatti con il servizio clienti, avesse appreso che vi era stato un giroconto dal proprio conto deposito, parecchi bonifici in uscita e una richiesta di finanziamento.

Sosteneva, quindi, di aver sporto denuncia e di aver disconosciuto le operazioni, evidenziando che esse fossero state eseguite in seguito ad una operazione di giroconto dal conto deposito della

ricorrente della stessa per € 35.000,00 e all'attivazione di un contratto di finanziamento pari ad euro 32.900,00.

Rilevava che, in riscontro al reclamo, l'intermediario avesse comunicato che, per mero spirito conciliativo, si fosse reso disponibile a rimborsare la somma complessiva di € 6.733,00. Contrariamente a quanto sostenuto da controparte, riteneva che i log evidenziassero chiare anomalie delle operazioni, peraltro effettuate in orari notturni, in giorni festivi, per importi superiori alla media operativa della cliente che avrebbero dovuto attivare i meccanismi di blocco del conto.

Osservava che il finanziamento fosse stato poi cancellato unilateralmente dalla banca in data 14/05/2025 senza alcuna spiegazione formale.

Chiedeva, pertanto, il rimborso dell'importo di € 29.196,98, oltre agli interessi legali.

Si costituiva l'odierno resistente il quale rilevava che le operazioni fossero state correttamente autorizzate, contabilizzate e registrate e non avessero subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la loro esecuzione o di altri inconvenienti.

Precisava che esse fossero state precedute dall'installazione dell'app sul device del truffatore, tramite inserimento dei dati personali della cliente che quindi aveva prestato la sua cooperazione alla truffa; sottolineava che la modifica del dispositivo fosse avvenuta senza anomalie e nel rispetto della "Strong Customer Authentication" (c.d. SCA) che non sarebbe stata possibile senza una collaborazione da parte della vittima.

Soggiungeva che, a seguito dell'installazione dell'app su dispositivo diverso rispetto a quello in uso dalla cliente, le fosse stata inviata una notifica alert che avrebbe potuto prendere contatti con la banca ed evitare la truffa, atteso il fatto che l'operazione di giroconto, l'erogazione del prestito e i bonifici erano stati disposti tra il 25 e il 26 aprile 2025.

Evidenziava che tre giorni dopo l'installazione dell'app su altro device fosse avvenuta la variazione dei recapiti telefonici della cliente che avveniva tramite l'accesso all'area riservata della cliente mediante inserimento del codice cliente e del codice accesso nella Sezione della Pagina Dati Personali.

Affermava che, successivamente all'erogazione del prestito di € 32.900,00, fossero stati effettuati svariati bonifici, i quali – nei limiti di detto importo – non avevano comportato un depauperamento dell'importo della cliente; precisava che il finanziamento fosse stato estinto senza oneri in capo alla ricorrente.

Dava conto di aver tentato il "recall" dei bonifici, nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa il cui esito dipende esclusivamente dalla banca beneficiaria, che tuttavia non era andato a buon fine, trattandosi di bonifici istantanei.

Faceva presente che le modalità della truffa – mediante l'utilizzo di strumenti che possono far apparire le chiamate come genuine – fosse ormai nota, anche in conseguenza delle campagne di sensibilizzazione avviata in favore della propria clientela.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava la ricorrente, la quale evidenziava che non fosse stata fornita la prova della propria cooperazione con il frodatore.

Di contro, contestava che l'intermediario di fosse attivato tardivamente, nonostante si fosse adoperata nell'immediatezza, ovvero in data 27.04.2025, per contestare l'accaduto tramite chat interna della banca, dato che il giorno della truffa cadeva di domenica.

Osservava che i log informatici evidenziassero un'operatività anomala e potenzialmente fraudolenta che avrebbero dovuto essere tenute in considerazione dalla banca.

Lamentava che i recall non risultassero effettuati nella loro interezza e che mancasse la prova analitica "operazione per operazione" con esiti verificabili.

Rilevava, da ultimo, che la banca beneficiaria dei bonifici fraudolenti fosse l'intermediario stesso.

Le repliche della ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario, il quale si riportava ai propri scritti difensivi, precisando – con riferimento alla procedura di recall dei bonifici – che le richieste di recall fossero state effettuate immediatamente, chiedendo al soggetto beneficiario autorizzazione allo storno delle transazioni ma quest'ultimo, il cui consenso è necessario per dare riscontro positivo al recall, non avesse fornito riscontro alla richiesta di storno delle operazioni e, pertanto, la banca aveva fornito riscontro negativo alla stessa.

DIRITTO

La domanda proposta dalla ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di alcune operazioni di pagamento, successivamente disconosciute.

La materia, come noto, è regolata dal d. lgs. n. 11/2010 come modificato dal d. lgs. n. 218/2017 con cui è stata recepita la direttiva 2015/2366/Ue (c.d. PSD2- Payment Services Directive 2).

Tale disciplina, al fine di rafforzare i presidi di sicurezza e di incentivare il corretto utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal contante, introduce una serie di obblighi in capo tanto ai fruitori quanto ai prestatori di servizi di pagamento: ai primi è imposto di usare detti strumenti in modo diligente, in conformità alle prescrizioni contrattuali, adottando misure idonee ad assicurare la segretezza dei codici personalizzati necessari per usufruire dei servizi e onerando gli stessi di informare tempestivamente i prestatori in caso di operazioni fraudolente; ai secondi, invece, è imposto di predisporre sistemi di sicurezza che impediscano l'accesso da parte di terzi ai dispositivi personali degli utilizzatori (c.d. strong customer authentication SCA), nonché ad impedire l'uso degli strumenti di pagamento successivamente alla comunicazione ricevuta da questi ultimi nei casi di operazioni disconosciute.

Con riferimento alla c.d. SCA gli artt. 97 e 98 della direttiva PSD2, nonché l'articolo 10-bis del d. lgs. n. 11/2010, oltre che le norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea e i criteri interpretativi adottati dalla stessa Autorità (cfr. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), hanno stabilito che essa è richiesta quando il cliente 1. accede al suo conto di pagamento online; 2. dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. In relazione a tutte le predette fasi, la SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori, che devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse: conoscenza; inerenza; possesso.

Al fine di bilanciare le diverse posizioni, ed in ragione del rischio d'impresa riconosciuto in capo al prestatore dei servizi di pagamento, la normativa de qua prevede una diversa distribuzione degli oneri probatori in conseguenza del disconoscimento di un'operazione, con l'obiettivo di attribuire la responsabilità degli utilizzi fraudolenti all'impresa, nel caso in cui essi non siano stati cagionati da frode, dolo o colpa grave del cliente. Tale criterio di imputazione della responsabilità, tuttavia, presuppone sul piano fattuale che gli utilizzi non autorizzati siano stati effettuati in conseguenza del furto o dello smarrimento degli strumenti di pagamento, ovvero dell'illecito utilizzo dei codici dispositivi degli strumenti di pagamento da parte di terzi frodatori.

Risulta documentalmente che le operazioni contestate consistano in undici bonifici istantanei, effettuati tra il 25 ed il 26.04.2025, per il complessivo importo di € 68.829,98, eseguiti utilizzando in parte i fondi derivanti da una operazione di giroconto di € 35.000,00 che, di fatto, non ha arrecato alcun pregiudizio economico alla cliente, essendosi concretizzati in un trasferimento fondi dal suo conto deposito al conto corrente alla stessa intestato, e in parte quelli derivanti da un finanziamento attivato da terzi di € 32.900,00.

A fronte del controvalore dei pagamenti, il ricorrente ha chiesto la ripetizione della minore somma di euro 23.169,98, dando atto dell'avvenuto rimborso di € 6.733,00 riconosciuto a titolo conciliativo, in seguito all'estinzione del finanziamento da parte della banca.

Quanto al processo di autenticazione, l'intermediario chiarisce che esse sono state precedute, alle ore 17.28 del giorno 22.04.2025, dall'installazione dell'APP della banca su un nuovo device, descrivendo i singoli passaggi dell'*iter*: In particolare afferma che alle ore 17:28:06 il truffatore ha digitato il Codice Cliente e la propria data di nascita e conferma cliccando sul bottone "Continua", per poi digitare (alle ore 17:28:08) le tre cifre del PIN richieste e confermare cliccando sul bottone "Continua".

Ottenuto riscontro positivo dal sistema, alle ore 17:28:16, è stato scelto il codice segreto (Smart Code) ed è stata effettuata la scelta se utilizzare o meno i propri dati biometrici per accedere all'app e autorizzare le operazioni. Alle ore 17:28:32 la banca ha inviato un sms OTP al numero di telefono che corrisponde a quello dichiarato dal cliente in sede di denuncia; risulta pure in atti il testo di un ulteriore sms ricevuto dalla ricorrente, che potrebbe coincidere con l'OTP a lei richiesto per l'enrollment su altro dispositivo.

Da ultimo, è stato inserito il Codice OTP ricevuto via SMS che ha ottenuto la validazione della banca alle ore 17:28:46. All'esito di tali passaggi, alle ore 17:28:26 la banca ha completato l'attivazione dell'APP sul nuovo dispositivo ed ha inviato la relativa e-mail di notifica.

Sulla scorta di tali risultanze documentali, deve ritenersi che l'accesso all'area riservata sia avvenuto in modalità conforme a SCA, mediante l'utilizzo dei due fattori di autenticazioni: il PIN (fattore di conoscenza) e l'SMS OTP (fattore di possesso).

L'intermediario afferma poi che in data 25/04/2025, ovvero tre giorni dopo l'installazione dell'app su altro dispositivo, veniva registrata una variazione dei recapiti telefonici della cliente e impostato il nuovo recapito; dà altresì conto – mediante le relative tracciatore informatiche – delle modalità esecutive del giroconto di € 35.000,00 e della concessione del finanziamento di € 32.900,00.

Quanto alla fase esecutiva delle operazioni di pagamento (e quindi con esclusione del giroconto, che è stato effettuato al solo fine di costituire la provvista necessaria per i pagamenti fraudolenti e che, in quanto tale, è esente da SCA ex art. 10-*bis* d. lgs. n. 11/2010: cfr. Coll. coord., dec. n. 8671/2024) va evidenziato che i log informatici versati in atti rilevano che esse siano state precedute da una serie di accessi in app (fattore di possesso), mediante la digitazione del codice segreto (fattore di conoscenza).

In merito al processo di autenticazione, il Collegio rileva che sono state prodotte le tracciate relative a nove degli undici bonifici fraudolenti, mentre per gli ultimi tre mancano i relativi riscontri documentali.

Rispetto a questi ultimi, dunque, la mancata produzione dei log deve essere considerata alla stregua della mancata prova di conformità a SCA, il cui onere grava sull'intermediario, con la conseguenza che debba essere riconosciuto il diritto della ricorrente ad ottenerne l'integrale restituzione.

Per quanto riguarda, invece, l'esecuzione dei restanti bonifici, i log prodotti rivelano che essi siano stati autenticati in modalità conforme a SCA, mediante digitazione del codice segreto (fattore di inerenza) direttamente in App (fattore di possesso).

Attesa la conformità a SCA di tali operazioni, non resta che verificare se – dalla condotta tenuta dalla ricorrente – siano evidenziabili profili di colpa grave, rispetto alla quale la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico (cfr. Coll. coord., dec. n. 22745/2019).

A tale proposito, la cliente riferisce di aver ricevuto una telefonata apparentemente riconducibile all'intermediario, come risulta *per tabulas*; ella soggiunge pure di aver seguito le istruzioni del finto operatore scaricando una versione aggiornata della sua app e procedendo con l'inserimento delle nuove credenziali di accesso. Precisa, inoltre, che nel corso della telefonata comunicava solamente i propri dati personali (nome, cognome, data di nascita) ma non comunicava alcun codice personale né acconsentiva ad alcuna variazione dei suoi recapiti telefonici. Afferma, che dopo aver scaricato l'app aggiornata sul suo dispositivo, riceveva al suo indirizzo di posta elettronica una e-mail da parte dell'intermediario che confermava la correttezza della procedura.

Dal canto suo, l'intermediario ha prodotto non soltanto tale e-mail di notifica, ma anche quelle relative alla variazione dei recapiti telefonici della cliente e all'erogazione del prestito; la cliente afferma di aver fatto accesso al suo indirizzo di posta elettronica in data 27.04.2025, dopo aver tentato inutilmente di accedere al suo home banking, e di essersi accorta dell'invio di una mail da parte della banca di avvenuta variazione dei suoi recapiti telefonici.

Dall'esame di tali dichiarazioni e delle relative risultanze documentali non può non rilevarsi la colpa grave della ricorrente, il cui comportamento ha inciso sotto il profilo causale al completamento della truffa ai suoi danni.

Al tempo stesso, tuttavia, il Collegio deve pure sottolineare l'anomalia della operatività fraudolenta: nel caso di specie, infatti, risultano effettuati, nell'arco di due giorni e nel corso delle ore notturne, undici bonifici, per l'importo complessivo di € 68.829,98 nei confronti dello stesso beneficiario con importi differenti. Il mancato rilevamento di tale abnorme anomalia fa emergere una responsabilità concorrente dell'intermediario, per violazione degli obblighi di protezione gravanti sullo stesso ai sensi dell'art. 1375 cod. civ., che impongono l'adozione di misure idonee a monitorare l'utilizzo degli strumenti di pagamento dei clienti e a prevenire truffe a danno di questi ultimi.

Tale responsabilità va quantificata nella misura di 1/3 dell'importo complessivo derivante dal controvalore delle operazioni contestate.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 23.246,00.

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