

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

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

Relatore ESTERNI - GIUSEPPE SORRENTINO

Seduta del 28/04/2026

FATTO

Il ricorrente, titolare di conto corrente presso la banca, rappresenta che, dopo aver ricevuto una telefonata da un numero riconducibile a quello dell'intermediario ed essersi assicurato che il chiamante già disponesse in autonomia di tutti i suoi dati bancari ed anagrafici, seguiva le istruzioni impartite dall'ultimo al fine di resettare la password di accesso all'Internet Banking; la necessità di modificare la Password veniva giustificata dal truffatore dall'urgenza di bloccare il pagamento di tre bonifici ordinati a favore di un IBAN estero. Per tali ragioni, facendo il ricorrente affidamento sulla genuinità della telefonata, seguiva le indicazioni fornite e provvedeva al reset della credenziale cliccando su di un link contenuta all'interno di una mail riferibile al dominio dell'intermediario. Solo dopo aver resettato la password, verificata l'impossibilità di accedere all'app, denunciava l'accaduto alle Autorità competenti e reclamava dall'intermediario la restituzione della somma illegittimamente sottratta. Visto il rifiuto opposto dalla Banca si rivolge all'Arbitro per ottenere la somma trafugata. L'intermediario, costituitosi, oltre che rilevare la conformità alla normativa tecnica di settore della procedura di autenticazione e di pagamento, svolgeva i seguenti rilievi fattuali volti a qualificare la condotta del ricorrente come gravemente colposa: (a) il cliente ha dato seguito ad una telefonata riconducibile ad una filiale non competente per il rapporto di conto corrente del cliente; (b) il cliente ha comunicato al truffatore il codice di registrazione contenuto nell'email; (c) il cliente ha comunicato al frodatore il codice di attivazione del token virtuale, ricevuto tramite SMS, permettendo a quest'ultimo di abbinare l'utenza

del ricorrente al proprio smartphone. Per tali ragioni l'intermediario insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Le operazioni contestate sono state eseguite sotto il vigore del D. Lgs. 27 gennaio 2010 n. 11, come modificato dal D. Lgs. 15 dicembre 2017 n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2) entrato in vigore il 13/01/2018. In particolare, le fonti normative che regolano la strong customer authentication (cd. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. n. 11/2010, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019). Volendo calarci nel caso concreto pare evidente che la truffa si sia potuta consumare solo grazie alla dissociazione del *device* originario in uso al cliente e l'associazione di un nuovo *device* nella disponibilità del truffatore. Dalla documentazione informatica in atti pare che la procedura di "associazione" del nuovo device sia stata autorizzata nel rispetto della normativa tecnica prevista per la Strong Customer Authentication, ragion per cui sotto tale profilo nessun addebito può essere mosso all'intermediario. Infatti, dai log informatici depositati è chiaro che l'associazione del nuovo device sia avvenuta per mezzo di un codice di registrazione inviato via mail al ricorrente (elemento di conoscenza) ed un codice di attivazione inviato, sempre al ricorrente, via sms (elemento di conoscenza). Accertata la compliance alla SCA, occorre verificare in che misura vada distribuita la "colpa" tra le parti, ossia verificare in che misura ciascuna parte ha contribuito, con la propria condotta, alla realizzazione della truffa. A tal proposito, non può che evidenziarsi la condotta negligente del consumatore che, del tutto incautamente ha trasmesso al truffatore il codice di attivazione e di registrazione del nuovo device, comunicati su strumenti informatici che erano in suo esclusivo possesso (mail – sms). Al pari, però, va considerato che la condotta posta in essere dall'intermediario non va esente da censure in quanto irrispettosa delle raccomandazioni fornite dall'EBA; in particolare l'EBA suggerisce che, nella detta ipotesi, l'intermediario deve: (A) di prevedere uno spazio temporale idoneo prima che il nuovo device sia effettivamente operativo e utilizzabile per eseguire disposizioni; (B) inviare tempestivamente un avviso al dispositivo personale del PSU già registrato. La condotta dell'intermediario, dunque, va qualificata come negligente sia perché (i) l'operazione contestata è avvenuta a soli sei minuti dal cambio di device, quindi in violazione della raccomandazione di cui al punto (A), e sia (ii) in quanto non risulta l'invio di un SMS alert al device originariamente registrato dal ricorrente con cui lo si informava dell'associazione di un nuovo dispositivo, tanto in violazione della raccomandazione di cui al punto (B). Va aggiunto, poi, che agli atti non risulta alcuna azione dell'intermediario finalizzata ad attivare tempestivamente la procedura di Recall del bonifico. Alla luce delle sopra esposte considerazioni pare chiaro che le parti abbiano contribuito in egual misura alla causazione dell'evento dannoso, ragion per cui la banca è tenuta a risarcire al ricorrente il 50% del danno dall'ultimo patito (€ 2100,00), pari ad € 1050,00.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente al risarcimento del danno nella misura equitativamente determinata di € 1.050,00, 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