

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 - ANDREA NERVI

Seduta del 28/04/2026

FATTO

La ricorrente riferisce di aver ricevuto un messaggio sms, apparentemente proveniente dall'intermediario resistente, cui faceva seguito una interlocuzione telefonica con una persona apparentemente incardinata nella struttura dell'intermediario medesimo. All'esito di questa interlocuzione, la ricorrente si avvedeva dell'addebito, sul proprio conto corrente, di due bonifici di importo pari ad euro 1.800/00 ed euro 1.795/00, che ella prontamente disconosceva. In relazione ad uno di essi, riusciva a recuperare parzialmente l'importo (nella misura di euro 1.175/50), grazie alla banca del beneficiario.

Ciò premesso, il ricorrente lamenta l'assenza – da parte dell'intermediario – di appositi presidi di sicurezza, e chiede il rimborso della somma corrispondente ai bonifici in discorso, nella misura di euro 2.419/50 (tenendo conto del rimborso già ottenuto).

L'intermediario resiste alla domanda. Rileva che la stessa ricorrente dichiara che tali operazioni sono state effettuate da lei personalmente, e ciò a seguito dell'interlocuzione avuta con i truffatori. Sottolinea che esse risultano correttamente autenticate, in conformità alla normativa applicabile, fornendo la relativa documentazione a supporto. Esclude la sussistenza, a suo carico, di un obbligo di monitoraggio così incisivo da spingersi fino ad impedire il compimento di operazioni pagamento regolarmente disposte dal singolo cliente.

DIRITTO

Il ricorso non è meritevole di accoglimento.

Ad avviso del Collegio risulta decisivo il fatto che – pacificamente – le operazioni contestate sono state eseguite personalmente dalla stessa ricorrente. Ciò risulta dalle dichiarazioni rese in occasione della denuncia presentata alla Pubblica Sicurezza, laddove riferisce di essere stata sostanzialmente “ipnotizzata”.

Ciò è ulteriormente comprovato dalle evidenze fornite dall’intermediario, da cui si evince la corretta autenticazione di tutte le operazioni di pagamento in conformità alla disciplina della c.d. autenticazione forte. Le modalità di autenticazione adottate dall’intermediario sono state ritenute conformi alla normativa vigente in numerose decisioni dell’Arbitro (n. 7902/2024 e n. 4654/2023).

Secondo il costante orientamento dell’Arbitro (*ex multis* dec. n. 9172/2024), quando eseguita per intero dal pagatore, l’operazione deve considerarsi validamente autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla normativa vigente (c.d. PSD2).

Il Collegio precisa di non considerare pertinente ai fini dell’odierna controversia il caso trattato nella decisione n. 3501/2025, citata dalla ricorrente nelle proprie difese. In quest’ultima vicenda, infatti, l’operatività fraudolenta era stata preceduta dall’avvio della procedura di *reset* della *password* dell’*home banking* da *web* e l’Arbitro aveva ivi riscontrato carenze probatorie da parte dell’intermediario.

Nell’odierna controversia, tali elementi non sussistono e, anzi, l’intermediario risulta aver introdotto un presidio di sicurezza aggiuntivo, che consiste in un ulteriore codice, che appare in video unitamente alle informazioni relative all’operazione da inserire in apposito campo nella stessa finestra, e che recupera il collegamento dinamico dell’operazione a uno specifico importo e a un beneficiario specifico; ciò si pone in linea con la Direttiva (UE) 2015/2366, nonché con il Regolamento delegato (UE) 2018/389 (art. 5).

Per altro verso, il Collegio ricorda che, secondo l’orientamento dell’Arbitro, in capo all’intermediario bancario non è configurabile “*un obbligo di monitoraggio delle operazioni*”, in quanto l’intermediario “*non può evitare che i propri clienti dispongano liberamente delle somme di cui hanno la disponibilità sul presupposto – indimostrato ed indimostrabile – che ogni operazione anomala sarebbe di per sé truffaldina*”. Un tale obbligo, infatti, si porrebbe in contrasto “*con l’obiettivo di garantire certezza e celerità dei pagamenti, anche nell’interesse dei consumatori stessi*” (così decisione n. 5576/2025. Cfr. anche decisione n.6732 del 9 luglio 2025).

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE