

## COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

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

Relatore ALBERTO MARIA BENEDETTI

Seduta del 06/05/2026

## FATTO

Parte ricorrente espone di essere titolare di due rapporti bancari presso l'intermediario convenuto, e, più precisamente, di un conto deposito e di un conto corrente collegati. Riferisce che, in data 18/02/2025, si avvedeva dell'esistenza di due operazioni anomale e non autorizzate, entrambe risalenti al 10/02/2025; in particolare, la prima operazione consisteva in un giroconto dal conto deposito al conto corrente per l'importo di € 49.000,00, mentre la seconda operazione riguardava un successivo bonifico di pari importo dal conto corrente verso un conto estero intestato a soggetto a lui sconosciuto. Argomenta diffusamente sull'assenza di un proprio comportamento colposo e sull'insufficienza dei sistemi di sicurezza dell'intermediario. Insoddisfatto degli esiti del reclamo, si rivolge all'Arbitro domandando la restituzione dell'importo di € 49.000,00, oltre interessi e spese di assistenza legale.

L'intermediario, regolarmente costituitosi, osserva che il cliente non ha fornito elementi utili alla ricostruzione della truffa di cui si dichiara vittima; allega documentazione da cui emerge che il cliente ha attivato il servizio di token digitale su uno specifico dispositivo mobile in data antecedente alle operazioni contestate, dispositivo sul quale venivano inviate tutte le notifiche e le richieste di autorizzazione. Espone che i log tecnici depositati attestano che l'accesso all'area riservata, il giroconto e il successivo bonifico sono stati effettuati proprio da tale dispositivo, mediante l'inserimento corretto delle credenziali e la regolare autorizzazione delle operazioni.

L'intermediario rappresenta inoltre che l'analisi dei log dimostra come il medesimo dispositivo sia stato utilizzato prima, durante e dopo le operazioni contestate e che il sistema ha registrato lo stato del token come attivo fino alla richiesta di blocco successivamente avanzata dal cliente. Precisa altresì che, ai

fini dell'identificazione del dispositivo, rilevano il produttore e il modello dello smartphone, e non le versioni del sistema operativo, soggette a frequenti aggiornamenti non controllabili dall'intermediario. Osserva pertanto di aver assolto all'onere probatorio di cui all'art. 10 del d.lgs. n. 11/2010 non essendo emersi malfunzionamenti o anomalie del sistema.

L'intermediario evidenzia inoltre che, come risulta dai log prodotti, il cliente è stato tempestivamente informato dell'esecuzione delle operazioni mediante apposite comunicazioni inviate all'indirizzo *e-mail* dallo stesso indicato, comunicazioni che avrebbero dovuto alertarlo consentendogli di intervenire immediatamente. Rappresenta che, in particolare, tra l'operazione di giroconto e il successivo bonifico sono trascorsi circa ventisei minuti.

Sotto il profilo soggettivo, l'intermediario deduce che la truffa non avrebbe potuto perfezionarsi in assenza di una cooperazione attiva del cliente, atteso che le operazioni risultano essere state autorizzate dal dispositivo in suo possesso mediante l'inserimento delle credenziali personali. Evidenzia che, in assenza di una ricostruzione dettagliata delle modalità dell'evento fraudolento da parte del cliente, deve ritenersi integrata la prova presuntiva della colpa grave.

Domanda, pertanto, 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'EB.

Ciò precisato, occorre fare applicazioni dei principi fissati dal Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019: "la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d. lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l'"autenticazione" e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente".

L'intermediario ha assolto all'onere della prova in ordine alla regolarità dell'operazione dal punto di vista della sua autenticazione; gli allegati versati in atti, infatti, attestano tutti passaggi avvenuti, con riferimento alle fasi dell'accesso all'app, della predisposizione del giroconto e della predisposizione del bonifico; tutte le autorizzazioni hanno soddisfatto sia il primo dei fattori della SCA (inerenza: il cliente ha autorizzato l'operazione attraverso i suoi dati biometrici) che il secondo (possesso: il cliente ha ricevuto ed ha autorizzato la notifica push sul suo smartphone).

Per quanto riguarda il profilo della colpa grave del cliente, quest'ultimo non ha descritto le modalità della frode di cui si dichiara vittima, limitandosi a disconoscere l'operazione di cui si sarebbe accorto per mero caso. Parte resistente allega in atti prova dell'invio di notifiche alert all'indirizzo di posta elettronica del cliente (dopo il giroconto) e al suo numero di cellulare registrato in contratto (dopo il bonifico). Quanto alla sussistenza del rischio frode, nel caso concreto non si può riscontrare alcuno degli indici di anomalia di cui al DM n. 112/2007 né può darsi rilievo, a tal fine, all'importo elevato del bonifico giacché non è possibile ascrivere all'intermediario il compito di controllare le libere scelte dei correntisti che, ben ragionevolmente, possono utilizzare come credono la provvista presente sul

proprio conto corrente anche per disporre bonifici di importi elevati.

**P.Q.M.**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE