

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore STEFANO DEPLANO

Seduta del 10/04/2026

FATTO

Parte ricorrente rappresenta che: i.) in data 13 giugno 2025 ha ricevuto un messaggio relativo a un'operazione non andata a buon fine; ii.) collegatasi all'*home banking* sia dell'Intermediario A sia dell'Intermediario B, presso i quali aveva in essere un rapporto di conto corrente, si è accorta di numerosi addebiti effettuati da ignoti; iii.) disconosce due bonifici istantanei effettuati a valere sul conto aperto presso la banca A e sette operazioni disposte a valere sul conto acceso presso l'Intermediario B; iv.) un "virus" ha verosimilmente causato malfunzionamenti informatici; v.) non ha ricevuto alcun SMS *alert*.

L'Intermediario A riferisce che: i.) uno dei due bonifici disconosciuti è già stato riaccreditato al ricorrente a séguito di *recall*; ii.) le operazioni disconosciute sono state eseguite dopo essere state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate e non hanno subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; iii.) parte ricorrente non ha fornito alcun elemento utile alla ricostruzione dell'accaduto; iv.) nella data in cui si è verificata l'operazione contestata parte ricorrente ha effettuato altri accessi all'*home banking* ma non si è avveduta dell'ammanco.

L'Intermediario B rappresenta che: i.) la frode non risulta contestualizzata; ii.) in relazione alle operazioni contestate è stata provata la SCA; iii.) le operazioni risultano effettuate sul dispositivo normalmente in uso da parte del ricorrente; iv.) è stato inviato un *alert* riepilogativo delle operazioni compiute nel periodo di interesse; iv.) in alcuni casi le somme relative alle operazioni contestate sono state accreditate allo stesso ricorrente.

In sede di repliche il ricorrente rappresenta di aver custodito con attenzione i propri codici identificativi e il proprio telefono cellulare. Si evidenzia, inoltre, che gli Intermediari convenuti non hanno

dato la prova del fatto che le operazioni disconosciute non siano state, in realtà, frutto di un attacco informatico. Da ultimo, si contesta essere stata provata la SCA.

Nelle controrepliche entrambi gli Intermediari si riportano alle controdeduzioni.

Parte ricorrente chiede all'Intermediario A la restituzione dell'importo relativo a due operazioni disconosciute e all'Intermediario B la restituzione dell'importo relativo a sette operazioni disconosciute. Entrambi gli Intermediari convenuti insistono per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1. – La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di alcune operazioni di bonifico. Nel dettaglio due operazioni sono contestate rispetto all'Intermediario A e sette operazioni sono contestate nei confronti dell'Intermediario B.

2. – Nelle proprie controdeduzioni l'Intermediario A evidenzia che uno dei bonifici disconosciuti (di importo pari a 79,00 euro) è già stato riaccreditato a séguito di *recall*. Il secondo bonifico, invece, risulta accreditato allo stesso ricorrente.

2.1. – Le operazioni contestate sono state effettuate sotto la vigenza del d.lgs. n. 11 del 2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218 del 2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2). In base a tali disposizioni, come applicate da questo Arbitro (cfr. Coll. Coord., dec. n. 22745 del 2019), occorre volgere l'attenzione a due dirimenti profili disciplinari. In primo luogo, è l'Intermediario a dover provare, oltre all'insussistenza di malfunzionamenti, l'autenticazione, la corretta registrazione e la contabilizzazione delle operazioni, dovendo in particolare fornire evidenza che le operazioni disconosciute siano state autenticate con un c.d. "Sistema di autenticazione forte" (SCA), posto che ai sensi del comma 2 bis, art. 12, d.lgs. n. 11 del 2010, come inserito dal d.lgs. n. 218 del 2017 «salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente. Il beneficiario o il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario rimborsano il danno finanziario causato al prestatore di servizi di pagamento del pagatore se non accertano l'autenticazione forte del cliente». In secondo luogo, è sempre l'Intermediario a dover provare tutti i fatti idonei ad integrare la colpa grave dell'utilizzatore, unica ipotesi in cui, oltre al dolo, lo stesso può patire le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento.

2.2. – Con riferimento al primo profilo, visto quanto versato in atti, l'Intermediario A riferisce che le operazioni disconosciute sono state eseguite dopo essere state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate e non hanno subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la loro esecuzione. Nel dettaglio, il (rimanente) bonifico contestato è stato autorizzato con impronta digitale (fattore di inerenza) sul *device* del ricorrente ed è stata così generata la OTP (fattore di possesso). Codesto Collegio ha già ritenuto *compliant* alla SCA tale modalità autorizzativa (Coll. Roma, dec. n. 8530 del 2021). L'Intermediario ha quindi dato prova di essersi dotato di un sistema di autenticazione forte in linea con la normativa di settore.

2.3. – Con riferimento al secondo profilo innanzi richiamato, parte ricorrente omette di fornire elementi utili a definire le circostanze in cui è avvenuta la frode. Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente medesimo, qualora l'Intermediario abbia offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni disconosciute (Coll. Roma, dec. n. 1319 del 2025). Si rileva, da ultimo, che la questione della mancata attivazione del servizio di *alert* non viene in rilievo in caso di unica operazione contestata.

3. – Considerazioni in larga parte analoghe valgono con riferimento alle doglianze elevate nei confronti dell'Intermediario B. Quest'ultimo, in primo luogo, evidenzia che delle sette operazioni contestate, tre sono state effettuate in favore dello stesso ricorrente.

4. – Risulta applicabile il medesimo quadro disciplinare richiamato *sub* § 2.1.

5. – Visto quanto versato in atti l'Intermediario B dà prova della SCA. Risultano, in particolare, il riconoscimento facciale (elemento di inerenza) e l'invio di una notifica sul dispositivo mobile registrato del ricorrente (elemento di possesso). Tale sistema è già stato ritenuto conforme a SCA (Coll. Napoli, dec. n. 1884 del 2026).

6. – Come rilevato dall'Intermediario B, inoltre, parte ricorrente ha omissso di ricostruire le dinamiche della frode. Mette conto rilevare, da ultimo, che sono versati in atti sia SMS “parlanti” trasmessi in occasione di due dei bonifici disconosciuti sia una notifica riepilogativa contenente l'ammontare speso complessivamente.

7. – Tanto posto, entrambe le doglianze contenute nell'odierno ricorso non sono fondate e non meritano di essere accolte.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE