

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 stato vittima di una truffa perpetrata da un sedicente dipendente dell'intermediario che si è tradotta in un'operazione non autorizzata mediante due bonifici bancari dell'importo di euro 29.900,00 ed euro 19.800,00 a favore di sconosciuti; a seguito della proposizione di una denuncia, il cliente otteneva la restituzione della somma di euro 29.900,00 ma non di quella di euro 19.800,00, in quanto il conto corrente di destinazione risultava svuotato. Lamenta che l'operazione è potuta avvenire per colpe e carenze organizzative riconducibili all'intermediario, cui toccava di contattarlo per avvisarlo di due bonifici in uscita di importi così elevati o di adottare un tetto massimo giornaliero per i bonifici istantanei; lamenta di non aver ricevuto avvisi di sicurezza né SMS per le operazioni così realizzate.

Insoddisfatta degli esiti del reclamo, domanda all'Arbitro il rimborso della somma non ancora restituita. L'intermediario, regolarmente costituitosi, osserva che senza la collaborazione del cliente la truffa non sarebbe riuscita; l'operazione è stata eseguita senza anomalia alcuna e personalmente dal cliente, seguendo le istruzioni fornite al telefono da un soggetto che si era qualificato come incaricato della banca; ne consegue che la fattispecie non può essere ricondotta all'alveo della normativa delle operazioni di pagamento non autorizzate commesse a seguito di furto, smarrimento o uso indebito di uno strumento di pagamento, con la conseguenza che risulta preclusa l'operatività del relativo regime disciplinare.

In ogni caso, osserva che le operazioni contestate sono state eseguite con un sistema "a due fattori" nel pieno rispetto delle previsioni normative sopra menzionate; allega documentazione volta a dimostrare che l'operazione è stata disposta dal device in possesso del cliente, con digitazione delle

credenziali e con autorizzazione delle stesse; dall'analisi dei log emerge che il cliente si è avvalso della procedura di identificazione c.d. offline, che la banca mette a disposizione della clientela allorquando il dispositivo associato al conto (smartphone o tablet) non riceve la notifica push per mancanza di connessione o non esegue l'accesso entro il termine di validità della stessa notifica push; tale procedura – descritta nel dettaglio nei log allegati - prevede il contestuale accesso dal pc del cliente nell'Area Riservata del sito internet e l'utilizzo dell'app installata sullo smartphone associato al conto. Ne deriva che l'autenticazione è pienamente conforme alla SCA.

Conclude che la truffa è stata possibile solo per la cooperazione attiva del cliente, il quale ha generato il codice token necessario per la corretta autenticazione della disposizione di bonifico e, con ciò, ha tenuto una condotta palesemente in contrasto con il dovere di tenere custodite le proprie credenziali. 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".

Nel caso di specie, l'operazione è stata autorizzata dal device del cliente mediante predisposizione del bonifico contestato mediante controllo da remoto concesso al truffatore, autorizzazione del pagamento da App in modalità offline e creazione del Codice token poi comunicato al truffatore. Il sistema di sicurezza adottato è stato ritenuto conforme a SCA dai Collegi territoriali (v. ad es. Coll. Milano, decisione n. 10455/25: "Dalle evidenze in atti risulta che il cliente operava con Servizio Token attivato su device individuato con "nome produttore" e "modello telefonico" in data 15.03.2022 e al quale vengono inviate le PUSH di autorizzazione. (...) Quanto ai pagamenti, dopo l'accesso e l'inserimento dei dati dei bonifici, risulta che la notifica PUSH inviata sul dispositivo del cliente non veniva autorizzata e veniva lasciata scadere. L'intermediario pertanto precisa che l'autorizzazione delle operazioni sono avvenute con la generazione di un "Codice di operazione temporaneo" sul pc da inserirsi poi nell'app: il "cliente digita sulla App il Codice Operazione ... generato sul PC e conferma" e quindi "[s]ulla App viene generato un Codice Token che il cliente inserisce nella apposita voce della schermata del PC e conferma facendo click sul bottone 'Continua'". Dalle evidenze prodotte, emerge che ognuna delle tre operazioni è stata autenticata nella pagina web dell'intermediario tramite inserimento del "codice token" generato nell'APP dell'intermediario registrata sullo smartphone di parte ricorrente, univocamente associato alla operazione e pertanto assimilabile all'SMS OTP (fattore di possesso). L'intermediario conclude che i fattori di autenticazione delle operazioni sono costituiti da "1. elemento di conoscenza: codice utente e Pin; 2. elemento di possesso: Codice Operazione temporaneo generato offline dall'App

installata sul device del cliente". In sostanza, come già ritenuto in caso analogo da codesto Collegio, "pur se non chiaramente esplicitato dall'intermediario, risulta che il codice OTP necessario per l'autenticazione dell'operazione è stato inserito nella medesima sessione autorizzata con il precedente inserimento di password e OTP. Ragion per cui si può ritenere che l'elemento di conoscenza (password) precedentemente inserito possa costituire il primo fattore di autenticazione anche per tale operazione, secondo quanto chiarito dall'EBA").

Chiarito che l'intermediario ha assolto al proprio onere della prova, parte ricorrente ha ritenuto che le modifiche contrattuali concernenti i bonifici istantanei non sarebbero efficaci nei propri confronti; l'osservazione non è condivisibile in quanto l'intermediario, per dette modifiche, ha osservato la procedura prevista dall'art. 118, comma 2, TUB ("Qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali deve essere comunicata espressamente al cliente secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula: "Proposta di modifica unilaterale del contratto", con preavviso minimo di due mesi, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal cliente. Nei rapporti al portatore la comunicazione è effettuata secondo le modalità stabilite dal CICR. La modifica si intende approvata ove il cliente non receda, senza spese, dal contratto entro la data prevista per la sua applicazione. In tale caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate").

Parte ricorrente contesta il mancato riscontro di indici di rischio da parte dell'intermediario che avrebbe dovuto indurlo a bloccare l'operazione sospetta; nel caso, peraltro, non è stata allegata in atti la movimentazione storica dei movimenti del periodo precedente all'operazione fraudolenta e, comunque, l'importo elevato del bonifico non può di per sé costituire indice di frode ulteriore rispetto a quelli previsti dal DM 112/2007.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE