

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCIBETTA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO PIRAINO

Seduta del 28/04/2026

FATTO

La ricorrente chiede la restituzione della somma di € 4.836,00, corrispondente all'importo di un'operazione di bonifico che sarebbe stata eseguita a valere sul proprio conto corrente mediante *internet banking* a seguito di frode. In particolare, la ricorrente riferisce che in data 13/11/2025 sarebbe stata vittima di una frode che ha comportato la disposizione del bonifico contestato e che tale frode sarebbe stata perpetrata mediante una telefonata da parte di un sedicente operatore della banca indirizzata al marito. È pacifico tra le parti che il conto corrente a valere sul quale è stato effettuato il pagamento è intestato esclusivamente alla ricorrente ma quest'ultima riferisce che il proprio conto corrente e quello del marito risultavano "associati" sicché l'operatività era consentita con le medesime credenziali. Inoltre la ricorrente lamenta il fatto che relativamente al bonifico contestato non avrebbe ricevuto alcun messaggio di alert, che le avrebbe consentito un intervento tempestivo per impedire la frode. L'intermediario resistente eccepisce che: il bonifico in questione veniva realizzato a valere sul conto corrente intestato esclusivamente alla ricorrente; dagli accertamenti interni e dalla denuncia fornita dal coniuge della ricorrente emerge che il bonifico contestato è stato disposto dal coniuge stesso utilizzando il conto corrente intestato alla ricorrente e, soprattutto, avvalendosi delle credenziali dispositive di esclusiva titolarità della stessa e che difatti l'accesso al servizio di home banking risulta regolarmente autenticato mediante strumenti personalizzati riconducibili alla sola ricorrente. L'intermediario specifica che nessuna altra utenza risulta collegata a quella della banca multicanale

della cliente. Inoltre, parte resistente sostiene che sia stato regolarmente trasmesso un sms alert al numero riconducibile alla ricorrente in occasione dell'effettuazione del bonifico, ossia alle 19:48, e che il cut off per la revoca del bonifico (ordinario) scadeva alle ore 20:00 ma tale operazione sarebbe stata contestata solo il giorno successivo. L'intermediario afferma di aver comunque tentato il richiamo del bonifico, ma con esito negativo. L'intermediario riferisce anche che il giorno successivo al bonifico, il coniuge della ricorrente si è recato in filiale chiedendo dei chiarimenti in merito ad un bonifico in uscita, da lui effettuato, dal conto corrente intestato alla coniuge e, alla richiesta di spiegazioni circa la titolarità con la quale operasse sul conto della ricorrente, lo stesso rispondeva che poteva operare in quanto in possesso sia dei codici di accesso che quelli autorizzativi. Infine, l'intermediario lamenta che né la ricorrente né il coniuge abbiano presentato documentazione a supporto sulle modalità della asserita truffa.

Nelle repliche la ricorrente ribadisce che il conto della ricorrente e quello del coniuge non erano cointestati ma l'operatività dispositiva era associata al medesimo dispositivo di autenticazione (codice di sicurezza e token), consentendo accesso incrociato ai rapporti e che tale configurazione, già segnalata all'intermediario prima dei fatti, sarebbe stata rimossa solo il 24/11/2025. Inoltre, ribadisce di non aver ricevuto alcun sms alert e che il proprio operatore telefonico lo avrebbe attestato. L'intermediario nelle controrepliche insiste nelle sue difese chiedendo il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Dalla ricostruzione dei fatti, in particolar modo dalle dichiarazioni della ricorrente nonché da quanto riportato dal marito della stessa in sede di denuncia (e di cui si dirà in seguito), si ricava che l'operazione contestata sia stata posta in essere dal marito della ricorrente, seppur circuito dal frodatore. Poiché il marito della ricorrente non era altresì il titolare del conto, l'operazione non può essere annoverata tra quelle personalmente eseguite dal ricorrente e pertanto si procede con l'analisi dell'adozione da parte dell'intermediario *Strong Customer Authentication* (SCA) e, in subordine, degli eventuali elementi di colpa in capo alla ricorrente. Infatti, i fatti oggetto di ricorso si sono svolti in vigenza 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). Pertanto, preliminare per la risoluzione della controversia risulta la verifica dell'adozione da parte del prestatore di servizi di pagamento di un'autenticazione forte del cliente (SCA), come delineata dagli artt. 97 e 98 della PSD2, dall'art. 10 *bis* d.lgs. 10/2011, dalle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea e dei criteri interpretativi dell'EBA medesima.

Com'è noto la SCA deve sussistere sia nella fase di accesso allo strumento di pagamento online, sia in fase di autorizzazione delle singole operazioni dispositive. Dalle evidenze in atti emerge che l'accesso alla banca multicanale sia avvenuta dal *device* storico della ricorrente. Si ricava altresì che in data 13/11/2025, alle ore 19.36 veniva registrato l'accesso alla Home Banking da browser da parte del REB riferito alla ricorrente autorizzato alle ore 19.37 tramite token fisico. Dai log si evince che l'accesso è avvenuto tramite PIN (fattore di conoscenza) e token fisico (fattore di possesso). Con riferimento all'operazione di bonifico, l'intermediario rappresenta che lo stesso viene predisposto e autorizzato alle ore 19.46, a seguito del superamento del controllo "Mapellum" (inserimento PIN + Token + Captcha) alle ore 19.48. Alla luce di tali evidenze, la SCA risulta provata.

Raggiunta tale prova, va esaminata la condotta della ricorrente nell'occorso per determinare se sussistano elementi di colpa grave nella gestione dell'evento fraudolento. Si precisa infatti che la colpa grave del ricorrente assume rilievo solo se l'intermediario fornisce la prova di autenticazione delle operazioni che rappresenta, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della

colpa grave dell'utente (cfr. Collegio di Coordinamento, con decisione n. 22745/2019). Sul punto va preliminarmente evidenziato che parte ricorrente non allega denuncia né fornisce dettagli in merito alle modalità della frode subita. Essa si limita ad osservare che il bonifico sarebbe stato disposto dal marito che aveva accesso al proprio conto in quanto i conti correnti della ricorrente e del marito risultavano collegati in maniera illegittima (anche qui senza produrre alcuna evidenza). L'intermediario ha invece prodotto un estratto della denuncia sporta dal marito della ricorrente (presumibilmente prodotto nella fase di reclamo), dalla quale emerge che: il marito si dichiara titolare del rapporto di c/c n. **4713 (che, invece, risulta intestato alla sola ricorrente); il marito ha ricevuto un sms da un numero di telefono non riconducibile all'intermediario e con prefisso spagnolo; egli ha contattato tale numero al quale ha risposto un sedicente operatore della banca che lo ha convinto ad effettuare un bonifico. Il bonifico è stato effettuato sul conto intestato alla moglie. In atti non vi sono evidenze di tali sms e chiamate. Il bonifico contestato sarebbe, quindi, stato disposto dal coniuge utilizzando il conto corrente intestato alla ricorrente e avvalendosi delle credenziali dispositive di esclusiva titolarità della stessa in ciò contravvenendo agli obblighi imposti all'utilizzatore dal d.lgs. 11/2010. L'utente è infatti tenuto a custodire le credenziali di accesso e a non comunicarle a nessuno. In conclusione, dalla mancanza di allegazioni circa i fatti della frode e da quanto emerge dalle dichiarazioni della ricorrente e dalla denuncia, va desunta la colpa grave della ricorrente nell'occorso.

L'ultima fase dell'analisi verte sulla presenza di sistemi di alert, circostanza in contestazione tra le parti. Sul punto va evidenziato che, poiché l'operazione disconosciuta è un bonifico (ordinario), anche se si tratta di una singola operazione rileva la presenza di un sistema di alert che avrebbe permesso al soggetto frodato di agire per tempo revocando la disposizione. Nel caso in esame la ricorrente sostiene di non aver ricevuto alcuna notifica dell'operazione di bonifico. Tuttavia, l'intermediario deposita in atti prova dell'attivazione del sistema di sms alert e anche dell'invio, alle ore 19:48 del 13/11/2025 di un sms all'utenza telefonica riconducibile alla ricorrente. Alla luce di tutti gli elementi sin qui esposti, la domanda della ricorrente va respinta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE