

IL PRESIDENTE DEL COLLEGIO DI NAPOLI

- esaminata l'istanza a mezzo della quale l'intermediario ha chiesto la correzione della decisione n. 0005797/26 del 23/06/2026;
- accertata la ricorrenza di un errore materiale in quanto: i) le operazioni contestate dal ricorrente non sono due, ma una sola (un bonifico di € 2.860,00) ed inoltre ii), pur avendo il ricorrente agito senza l'assistenza di un difensore, è stato allo stesso riconosciuto il ristoro delle spese legali sostenute;
- viste le vigenti "Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari";
- **Dispone la correzione della motivazione e del dispositivo della decisione nei termini seguenti.**

FATTO

Con il ricorso del 3 febbraio 2026, il ricorrente contesta la legittimità di un'operazione bancaria a valere su un conto corrente radicato presso la banca convenuta. Si tratta di un bonifico dell'ammontare di € 2.860,00, eseguito il 20 gennaio 2026 e mai autorizzato. L'istante dichiara di non aver mai comunicato a terzi le credenziali di accesso né ricevuto credenziali OTP o comunicazioni (sms/email) relative all'operazione, eseguita in orario notturno (circa 00:20).

Ciò premesso, chiede al Collegio di condannare la resistente alla restituzione dell'importo di € 2.860,00.

Con controdeduzioni del 5 marzo 2026, si costituisce la banca convenuta eccependo in via preliminare la carenza del ricorso sotto il profilo allegatorio e probatorio. Nel merito precisa che:

- il ricorrente, oltre a essere cliente, è altresì un esercente convenzionato della resistente, facendo parte della rete commerciale attraverso cui la resistente commercializza e offre i propri servizi alla clientela finale;
- il bonifico istantaneo contestato era regolarmente eseguito e autenticato mediante un sistema di autenticazione forte (SCA), conforme alla normativa, basato su credenziali personali, OTP inviato via sms e dispositivo certificato;
- dai log di sistema emerge che, il giorno precedente al bonifico, il ricorrente effettuava accesso con username e password, provvedendo alla certificazione di un nuovo dispositivo mediante inserimento dell'otp ricevuto sul proprio numero;
- successivamente, il ricorrente effettuava l'accesso all'home banking e disponeva il bonifico previa ulteriore autenticazione forte tramite notifica push e pin;
- l'operazione risultava quindi correttamente autorizzata, non essendo emerse anomalie tecniche o malfunzionamenti dei sistemi;
- in ogni caso, anche a voler ipotizzare una frode, la stessa sarebbe imputabile a comportamento negligente del ricorrente, che non avrebbe adeguatamente custodito le credenziali e i dispositivi di sicurezza, in violazione degli obblighi normativi e contrattuali;
- la banca si attivava, a seguito del disconoscimento, per il recupero delle somme tramite procedura di recall del bonifico.

La convenuta chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato; in via subordinata, ove fosse accertata una responsabilità, la riduzione dell'eventuale importo dovuto in ragione del concorso di colpa del ricorrente ex art. 1227 c.c.

DIRITTO

La controversia ha a oggetto l'accertamento della illegittimità della condotta dell'intermediario convenuto in relazione a un'operazione contestata. Si tratta di un bonifico istantaneo eseguito il 20 gennaio 2026, dell'ammontare di € 2.860,00.

La resistente fornisce prova dell'autenticazione forte e il sistema è descritto nel dettaglio. Precisa che la transazione disconosciuta veniva eseguita previo accesso alla mobile app tramite un dispositivo non in precedenza autenticato.

Dai log allegati risulta che il giorno prima del bonifico disconosciuto, il 19 gennaio 2026, alle ore 10:31, veniva effettuato, previo inserimento di username e password (elemento conoscenza), un accesso all'area personale del ricorrente da un dispositivo non certificato, presuntivamente nella disponibilità dei truffatori. L'app lo rilevava, avviando così il processo di certificazione di un nuovo device. A tal fine, la piattaforma inviava un codice otp tramite sms al numero telefonico riferibile al ricorrente, dallo stesso fornito in sede di sottoscrizione del contratto. Alle ore 10:32 veniva certificato il nuovo dispositivo, dal quale venivano inserite le credenziali, consentendo, previa inclusione di un pin precedentemente creato, di completare la sca.

Il giorno seguente, il 20 gennaio 2026, risulta, previo login al portale web alle ore 00:16, mediante inserimento di username e password, un accesso alla sezione home banking con notifica push sul nuovo device, con completamento del flusso SCA alle ore 00:17 e abilitazione dell'utente a operare sul conto. Eseguito detto login, tramite il device certificato sul quale perveniva notifica push come elemento di possesso e il pin come elemento di conoscenza (oltre le credenziali), veniva disposto il bonifico contestato. È prova della notifica push di disposizione del bonifico con l'indicazione dell'importo e l'Iban del beneficiario, pervenuta, tuttavia, sul device dei truffatori.

Rileva che il testo dell'sms contenente l'otp pervenuto sul cellulare del ricorrente per la certificazione del nuovo device non dava immediatamente conto della circostanza che il codice era idoneo a consentire l'abilitazione del servizio di pagamento su un altro dispositivo. È questa una carenza informativa che, non consentendo al ricorrente di acquisire cognizione di una possibile anomalia, gli impediva anche di valutare il rischio di intrusioni abusive sul suo conto.

Non risulta che, successivamente alla inizializzazione del nuovo device, l'intermediario abbia trasmesso al ricorrente un messaggio di alert circa l'operazione appena effettuata e quindi sull'eseguita abilitazione del servizio di pagamento.

Tanto rileva ai fini dell'accertamento della responsabilità della banca.

Si precisa, per completezza, che, trattandosi di un'unica operazione disconosciuta, non sarebbero configurabili gli indici di anomalia di cui al d.m. n. 112 del 2007, né indici di frode ulteriori. Vero che la configurazione dell'app sul device prima dell'esecuzione delle operazioni andrebbe intesa essa stessa come elemento di anomalia. L'Opinion EBA dell'aprile 2024 ha avvalorato il presidio del monitoraggio tra le misure addizionali per mitigare il rischio di frode, suggerendo anche l'opportunità di prevedere un lag temporale idoneo prima che il nuovo device sia effettivamente operativo e utilizzabile per eseguire disposizioni. Nel caso in esame, tuttavia, il device è stato installato il giorno precedente l'operazione disconosciuta, pertanto, non in stretta sequenza.

Per altro verso, emerge anche che la resistente, posta l'irrevocabilità del bonifico in questione, a fronte del disconoscimento dello stesso, in linea con i doveri di protezione gravanti sull'intermediario e al fine di supportare il ricorrente nel recupero delle somme, attivava la procedura di recall della transazione il 23 gennaio 2026, il cui stato risulta ancora sospeso.

Quanto alla possibile responsabilità concorrente del cliente, è orientamento dei Collegi che, nelle contestazioni di utilizzi fraudolenti online di strumenti di pagamento in cui l'intermediario offra la prova dell'autenticazione delle transazioni disconosciute, il sistema di pagamento risulti conforme alla Strong Customer Authentication, e non risultino indici di anomalia delle operazioni e/o ulteriori elementi, le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode che afferma di aver patito

rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente medesimo.

Nel caso, mancano del tutto allegazioni in ordine alle effettive dinamiche della frode, difficilmente ricostruibili anche in via presuntiva. Il ricorrente si limita a dichiarare di aver rinvenuto l'addebito di un bonifico mai autorizzato.

Si accerta, dunque, una responsabilità concorrente ex art. 1227 c.c., e si riconosce al ricorrente, a titolo di risarcimento danni, una somma pari al 50% della perdita subita in correlazione all'esecuzione del bonifico non autorizzato, oltre interessi legali dalla data del reclamo.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente al risarcimento del danno nella misura equitativamente determinata in € 1.430,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

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) RUGGIERO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) PERLINGIERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNI PERLINGIERI

Seduta del 09/06/2026

FATTO

Con il ricorso del 3 febbraio 2026, il ricorrente contesta la legittimità di un'operazione bancaria a valere su un conto corrente radicato presso la banca convenuta. Si tratta di un bonifico dell'ammontare di € 2.860,00, eseguito il 20 gennaio 2026 e mai autorizzato. L'istante dichiara di non aver mai comunicato a terzi le credenziali di accesso né ricevuto credenziali otp o comunicazioni (sms/*email*) relative all'operazione, eseguita in orario notturno (circa 00:20).

Ciò premesso, chiede a questo Collegio di condannare la resistente alla restituzione dell'importo di € 2.860,00.

Con controdeduzioni del 5 marzo 2026, si costituisce la banca convenuta eccependo in via preliminare la carenza del ricorso sotto il profilo allegatorio e probatorio. Nel merito precisa che

- il ricorrente, oltre a essere cliente, è altresì un esercente convenzionato della resistente, facendo parte della rete commerciale attraverso cui la resistente commercializza e offre i propri servizi alla clientela finale;
- il bonifico istantaneo contestato era regolarmente eseguito e autenticato mediante un sistema di autenticazione forte (sca), conforme alla normativa, basato su credenziali personali, otp inviato via sms e dispositivo certificato;
- dai *log* di sistema emerge che, il giorno precedente al bonifico, il ricorrente effettuava accesso con username e *password*, provvedendo alla certificazione di un nuovo dispositivo mediante inserimento dell'otp ricevuto sul proprio numero;
- successivamente, il ricorrente effettuava l'accesso all'*home banking* e disponeva il bonifico previa

ulteriore autenticazione forte tramite notifica *push* e pin;

- l'operazione risultava quindi correttamente autorizzata, non essendo emerse anomalie tecniche o malfunzionamenti dei sistemi;
- in ogni caso, anche a voler ipotizzare una frode, la stessa sarebbe imputabile a comportamento negligente del ricorrente, che non avrebbe adeguatamente custodito le credenziali e i dispositivi di sicurezza, in violazione degli obblighi normativi e contrattuali;
- la banca si attivava, a seguito del disconoscimento, per il recupero delle somme tramite procedura di *recall* del bonifico.

La convenuta chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato; in via subordinata, ove fosse accertata una responsabilità, la riduzione dell'eventuale importo dovuto in ragione del concorso di colpa del ricorrente ex art. 1227 c.c.

DIRITTO

La controversia ha a oggetto l'accertamento della illegittimità della condotta dell'intermediario convenuto in relazione a un'operazione contestata. Si tratta di un bonifico istantaneo eseguito il 20 gennaio 2026, dell'ammontare di € 2.860,00.

La resistente fornisce prova dell'autenticazione forte e il sistema è descritto nel dettaglio. Precisa che la transazione disconosciuta veniva eseguita previo accesso alla *mobile app* tramite un dispositivo non in precedenza autenticato.

Dai *log* allegati risulta che il giorno prima del bonifico disconosciuto, il 19 gennaio 2026, alle ore 10:31, veniva effettuato, previo inserimento di *username* e *password* (elemento conoscenza), un accesso all'area personale del ricorrente da un dispositivo non certificato, presuntivamente nella disponibilità dei truffatori. L'*app* lo rilevava, avviando così il processo di certificazione di un nuovo *device*. A tal fine, la piattaforma inviava un codice otp tramite sms al numero telefonico riferibile al ricorrente, dallo stesso fornito in sede di sottoscrizione del contratto. Alle ore 10:32 veniva certificato il nuovo dispositivo, dal quale venivano inserite le credenziali, consentendo, previa inclusione di un pin precedentemente creato, di completare la sca.

Il giorno seguente, il 20 gennaio 2026, risulta, previo *login* al portale *web* alle ore 00:16, mediante inserimento di *username* e *password*, un accesso alla sezione *home banking* con notifica *push* sul nuovo *device*, con completamento del flusso sca alle ore 00:17 e abilitazione dell'utente a operare sul conto. Eseguito detto *login*, tramite il *device* certificato sul quale perveniva notifica *push* come elemento di possesso e il pin come elemento di conoscenza (oltre le credenziali), veniva disposto il bonifico contestato. È prova della notifica *push* di disposizione del bonifico con l'indicazione dell'importo e l'Iban del beneficiario, pervenuta, tuttavia, sul *device* dei truffatori.

Rileva che il testo dell'sms contenente l'otp pervenuto sul cellulare del ricorrente per la certificazione del nuovo *device* non dava immediatamente conto della circostanza che il codice era idoneo a consentire l'abilitazione del servizio di pagamento su un altro dispositivo. È questa una carenza informativa che, non consentendo al ricorrente di acquisire cognizione di una possibile anomalia, gli impediva anche di valutare il rischio di intrusioni abusive sul suo conto.

Non risulta che, successivamente alla inizializzazione del nuovo *device*, l'intermediario abbia trasmesso al ricorrente un messaggio di *alert* circa l'operazione appena effettuata e quindi sull'eseguita abilitazione del servizio di pagamento.

Tanto rileva ai fini dell'accertamento della responsabilità della banca.

Si precisa, per completezza, che, trattandosi di un'unica operazione disconosciuta, non sarebbero configurabili gli indici di anomalia di cui al d.m. n. 112 del 2007, né indici di frode ulteriori. Vero che la configurazione dell'*app* sul *device* prima dell'esecuzione delle operazioni andrebbe intesa essa stessa come elemento di anomalia. L'Opinion EBA dell'aprile 2024 ha avvalorato il presidio del monitoraggio

tra le misure addizionali per mitigare il rischio di frode, suggerendo anche l'opportunità di prevedere un *lag* temporale idoneo prima che il nuovo *device* sia effettivamente operativo e utilizzabile per eseguire disposizioni. Nel caso in esame, tuttavia, il *device* è stato installato il giorno precedente l'operazione disconosciuta, pertanto, non in stretta sequenza.

Per altro verso, emerge anche che la resistente, posta l'irrevocabilità del bonifico in questione, a fronte del disconoscimento degli stessi, in linea con i doveri di protezione gravanti sull'intermediario e al fine di supportare il ricorrente nel recupero delle somme, attivava la procedura di *recall* della transazione il 23 gennaio 2026, il cui stato risulta ancora sospeso.

Quanto alla possibile responsabilità concorrente del cliente, è orientamento dei Collegi che, nelle contestazioni di utilizzi fraudolenti *online* di strumenti di pagamento in cui l'intermediario offra la prova dell'autenticazione delle transazioni disconosciute, il sistema di pagamento risulti conforme alla Strong Customer Authentication, e non risultino indizi di anomalia delle operazioni e/o ulteriori elementi, le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode che afferma di aver patito rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente medesimo.

Nel caso, mancano del tutto allegazioni in ordine alle effettive dinamiche della frode, difficilmente ricostruibili anche in via presuntiva. Il ricorrente si limita a dichiarare di aver rinvenuto l'addebito di un bonifico mai autorizzato.

Si accerta, dunque, una responsabilità concorrente ex art. 1227 c.c., e si riconosce al ricorrente, a titolo di risarcimento danni, una somma pari al 50% della perdita subita in correlazione all'esecuzione dei due bonifici non autorizzati, oltre interessi legali dalla data del reclamo.

Si accerta altresì il diritto al ristoro delle spese difensive, liquidate in via equitativa in € 300,00.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla restituzione dell'importo di € 1.430,00 oltre interessi legali dalla data del reclamo; dispone altresì il ristoro delle spese per assistenza difensiva nella misura equitativamente determinata di € 300,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE