

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

	Presidente
(MI) TINA	
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 03/09/2026

FATTO

Il ricorrente espone quanto segue a sostegno della domanda volta ad ottenere il rimborso di € 17.160,00 corrispondente a quattro bonifici disconosciuti. Riferisce in proposito che, dopo aver ricevuto un messaggio dell'intermediario che lo informava dell'avvenuta esecuzione in data 09/02/2026 di un bonifico di € 3.150,00, in data 10/02/2026 si recava presso la filiale e apprendeva dell'effettuazione di altri tre bonifici fraudolenti disposti in precedenza - rispettivamente due il 19/01/2026 e uno il 20/01/2026 -, il tutto per complessivi € 17.160,00 ed azzeramento del saldo del conto corrente. Precisa che:

- in data 29/01/2026 aveva ricevuto un'e-mail che lo invitava ad aggiornare il "*questionario cliente*" e che, presane visione, accedeva all'App per procedere all'aggiornamento richiesto senza, tuttavia, portare a compimento la procedura per difficoltà operative;
- successivamente non aveva effettuato ulteriori operazioni, salvo alcuni prelievi Bancomat;
- anche ipotizzando la captazione del PIN in tale frangente, ciò non spiegherebbe l'esecuzione di bonifici a suo nome;
- il conto è utilizzato solo per l'accredito della pensione e operazioni Bancomat;

- solo dopo la scoperta della truffa si è accorto di un messaggio del 12/01/2026, relativo all'attivazione del *Mobile Token*, contenente la raccomandazione di non comunicare il codice a terzi, raccomandazione cui si è attenuto;
- l'accaduto è inspiegabile anche perché non ha disposto bonifici da tempo immemorabile;
- l'intermediario avrebbe dovuto attivare presidi di sicurezza, considerato che, a fronte di un'operatività normalmente minima, sono stati eseguiti quattro bonifici consecutivi a favore di un conto familiare, non commerciale, situato in Turchia.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso. Riferisce che il 12/01/2026, sette giorni prima del primo bonifico disconosciuto, il ricorrente ha ricevuto 2 messaggi SMS e 2 notifiche *push* riguardanti l'attivazione del *Mobile Token* sul suo dispositivo e che a seguito di tale attivazione sono stati disposti tutti i bonifici fraudolenti. Sottolinea, quindi che il ricorrente, se l'attivazione non fosse stata da lui richiesta, avrebbe dovuto, alla ricezione dei messaggi, contattare subito il servizio clienti, così evitando la frode. Precisa, poi, che l'attivazione del *Mobile Token* è possibile solo tramite inserimento del codice riservato inviato al numero di telefono del ricorrente. Inoltre, secondo l'intermediario:

- le dichiarazioni rese dal ricorrente evidenziano una grave negligenza nell'uso degli strumenti di pagamento (non potendosi che concludere come il ricorrente abbia comunicato e/o inserito il codice di attivazione del *Mobile Token* ricevuto) e la riconducibilità della frode ad un caso di *phishing* - sebbene né nella denuncia né nel ricorso siano indicati i dettagli necessari per ricostruire la dinamica -, anche se è anomalo il lasso temporale di sette giorni prima del primo bonifico disconosciuto;
- le operazioni sono state autorizzate con autenticazione forte, in conformità alla PSD2;
- il ricorrente ha ricevuto SMS e notifiche *push*;
- già dai primi avvisi del 12/01/2026 sull'attivazione del *Mobile Token* avrebbe dovuto attivarsi per prevenire i danni, tanto più alla ricezione del primo *alert* dispositivo;
- a seguito della segnalazione del ricorrente (tardiva per i primi tre bonifici), la banca ha tentato il richiamo delle somme;
- per il ritardo nella denuncia, è stato possibile bloccare solo € 3.150,00 presso la corrispondente, salvo il ricorso, per il recupero parziale/totale di tale importo, alla competente Autorità per ottenere un decreto di sequestro;
- in merito alla storicità del rapporto, risulta nel novembre 2023 un bonifico di importo rilevante (€ 7.133,50), a dimostrazione che l'utilizzo delle disponibilità è rimesso alla discrezione del titolare e non richiede interventi limitativi della banca.

Il ricorrente ha replicato che:

- la mancata lettura degli SMS è dipesa dal fatto che egli utilizza quasi esclusivamente i messaggi WhatsApp;
- non era a conoscenza del blocco della somma di € 3.150,00, non avendo ricevuto ulteriori comunicazioni in merito dalla banca;

- ha ricevuto solo il primo dei due SMS inviatigli il 12/01/2026, cioè quello delle ore 10:46 mentre il messaggio delle ore 10:49 del 12/01/2026 cui fa riferimento l'intermediario, contenente un codice riservato, non è mai pervenuto sul suo cellulare. Il messaggio successivo tra quelli ricevuti dalla banca è quello relativo al bonifico di € 7.964,00 in data 19/01/2026;
- i truffatori hanno verosimilmente dirottato SMS e avvisi sul proprio dispositivo;
- non ha mai posseduto un dispositivo iPhone, quale quello su cui si è svolta l'attività riportata nei log prodotti dall'intermediario, ma sempre e solo un dispositivo di altra marca con sistema operativo Android;
- quando ha provato ad accedere all'app della banca da tale dispositivo, la direttrice della filiale di riferimento lo ha contattato per accertarsi che fosse un tentativo di accesso genuino;
- quanto al bonifico del 2023 citato dalla banca, si trattava di "bonifico parlante" verso una ditta italiana, connesso a bonus edilizio: circostanza del tutto diversa dal caso in esame.

L'intermediario ha controreplicato solo per ribadire quanto esposto in sede di controdeduzioni.

DIRITTO

Richiamati i principi che regolano le operazioni fraudolente ai sensi del D. lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D. lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD2), entrato in vigore il 13/01/2018, e reiteratamente affermati da questo Arbitro quanto agli oneri probatori che incombono sull'intermediario sia in termini di autenticazione forte che di colpa grave del cliente, materia del contendere sono 4 bonifici per il complessivo importo di € 17.160,00, effettuati rispettivamente il primo ed il secondo il 19/01/2026 alle ore 8:26 per € 10,00 ed alle ore 19:04 per € 7.964,00; il terzo il 20/01/2026 alle ore 7:05 per € 6.036,00 e l'ultimo il 09/02/2026 alle ore 13:40, per € 3.150,00.

Partendo dalla SCA e *in primis* dall'attivazione del *mobile token*, dai log prodotti dall'intermediario (relativi ai periodi dal 12 al 29 gennaio, in cui è stato attivato il *mobile token* e sono state disposte 3 delle operazioni contestate, e dall'8 all'11 febbraio 2026, in cui è stata eseguita la quarta e ultima operazione sconosciuta) risulta anzitutto che l'operatività riportata, ad eccezione di 4 record relativi a un accesso in data 29/01/2026 alle ore 09:36 / 09:37, risulta eseguita con un dispositivo *Iphone*, che tuttavia il ricorrente, nelle repliche, nega di possedere. L'intermediario riferisce di accessi registrati da entrambi i dispositivi, ma non fornisce evidenze né informazioni su quando l'app sia stata installata sul dispositivo con sistema operativo Android né in merito alla possibilità di installare l'app contemporaneamente su più dispositivi. Inoltre, quanto alle operazioni che l'intermediario afferma non essere state contestate anche se eseguite dal dispositivo *Iphone* il giorno 08/02/2026, da quanto prodotto pare trattarsi di meri tentativi di accesso e/o autorizzazione SCA con PIN e OTP silente che tuttavia non risultano avere utilizzato il *mobile token* né avere comportato alcun effetto dispositivo. Neppure risultano agli atti altri elementi che possano comprovare come anche il dispositivo *Iphone* fosse riconducibile al ricorrente, fermo che l'App dell'intermediario pare essere

stata già attiva su un dispositivo Android in uso al ricorrente visti gli SMS le notifiche *push* inviate al suo numero. Inoltre, va notato che i file di log in atti riportano il medesimo identificativo utente, *213, in corrispondenza dell'operatività con entrambi i dispositivi, ma agli atti non consta documentazione che ne confermi l'abbinamento al ricorrente, salva la dichiarazione in tal senso resa dall'intermediario, mentre nella documentazione relativa a "[...] SMS e notifiche", compare abbinato al ricorrente il diverso NDG *585. Dunque, non vi sono in proposito elementi univoci. Quanto ai fattori di autenticazione, dalle evidenze prodotte, corredate di legenda esplicativa, si ricava che l'installazione del *mobile token* utilizzato per le operazioni dispositive sia certamente avvenuta tramite inserimento OTP (fattore di possesso), potendosi solo ipotizzare, quanto al secondo fattore, il riutilizzo del PIN (fattore di conoscenza) inserito per il login, riutilizzo che tuttavia non risulta dai log. Sempre dai log parrebbe che in data 19/01/2026, dopo un login eseguito con PIN e OTP, dopo l'attivazione del *mobile token*, sia stata anche autorizzata la possibilità di autenticare le transazioni internet mediante PIN e "*OTP transazionale silente*", poi in concreto utilizzato per tutti i bonifici contestati. Ma l'intermediario né analizza né evidenzia nei log la stringa corrispondente a detta attivazione. Più esattamente la modifica in parola parrebbe essere stata autorizzata mediante OTP (fattore di possesso) e riutilizzo del login eseguito un minuto prima (colonna "Tipo autorizzazione"). Tuttavia, in atti manca evidenza dell'invio al numero del ricorrente degli OTP necessari tanto per il login prodromico (ore 07:36) quanto per l'attivazione dell'opzione in parola (ore delle 07:37): il documento "[...] SMS e notifiche" allegato alle controdeduzioni contiene, infatti, evidenza delle sole notifiche ex post di inserimento / addebito operazioni dispositive, mentre non sono disponibili evidenze di invio OTP e/o notifica ex post dei login successivi al 12/01/2019.

A quanto precede va soggiunto che il ricorrente ha espressamente negato di aver ricevuto SMS dall'intermediario nel periodo intercorrente fra il 12/01/2026 (OTP per l'attivazione del *mobile token*) e le ore 08:26 del 19/01/2026 (data di inserimento del primo bonifico sconosciuto) e ha prodotto gli *screenshot* dei messaggi che afferma ricevuti dall'intermediario, nei quali effettivamente non si rinvenivano comunicazioni nell'intervallo fra l'attivazione del *mobile token* e il primo bonifico sconosciuto. Inoltre, va notato che nella documentazione prodotta dall'intermediario in relazione alla sequenza dei messaggi SMS inviati al ricorrente compare, sì, alle ore 10:52 del 12/01/2026, il testo "*Ti confermiamo di aver certificato il tuo numero*", ma non risultano spiegazioni / legende che consentano di comprendere il significato di tale comunicazione ed in particolare se si tratti dell'impostazione di un diverso numero telefonico sul quale sarebbero stati inviati gli OTP da quel momento in poi. Inoltre, nel log prodotto, alle ore 10:52, risulta unicamente l'attivazione del *mobile token* con la seconda OTP ricevuta dal ricorrente alle 10:46, e un nuovo *login* con una diversa OTP che non risulta ricevuta dal ricorrente, mentre non risultano altre OTP ricevute fino alla conferma di esecuzione del primo bonifico.

Quanto all'effettuazione delle operazioni sconosciute, l'analisi dei log prodotti evidenzia che le stesse sono state autorizzate mediante utilizzo di un fattore di conoscenza (PIN) e un fattore di possesso consistente in una notifica *push* – sul *device* attivato all'inizio dell'operatività sconosciuta

– che, una volta validata, ha generato il codice OTP c.d. silente, la cui attivazione, come si è detto sopra, non risulta pienamente comprovata quanto all'effettiva autenticazione con invio al ricorrente del relativo OTP. In sintesi, gli elementi forniti dall'intermediario anche in termini di legenda e spiegazioni non paiono idonei a comprovare la prova della sussistenza della SCA.

Al mancato raggiungimento di tale prova consegue l'accoglimento della domanda e l'assorbimento dell'esame dei profili che attengono alla colpa grave del ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 17.160,00.

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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE