

## COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	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 ANTONIO FORGIONE

Seduta del 02/04/2025

### FATTO

Parte ricorrente, completata la fase del reclamo senza aver raggiunto un accordo con l'intermediario chiamato nel presente procedimento, si rivolge all'ABF riferendo di intrattenere un conto corrente di corrispondenza presso lo stesso intermediario, al quale sono associate due diverse carte di credito e mediante le quali è stata condotta una frode informatica a proprio danno, che ha causato la sottrazione di somme lì giacenti. La parte chiarisce espressamente di non aver mai perso il possesso delle carte e di non aver mai rivelato a terzi i relativi codici PIN. Essa riferisce altresì di aver preso atto del furto a seguito di un normale accesso al conto corrente, effettuato tramite l'apposita piattaforma di *home banking* dal proprio dispositivo mobile, rilevando appunto l'avvenuta contabilizzazione delle operazioni dispositive di cui disconosceva la responsabilità. A seguito di ciò, la parte provvedeva tempestivamente a bloccare le carte, a presentare formale denuncia, successivamente integrata, e a inviare alla banca il modulo di disconoscimento delle operazioni. Successivamente, l'intermediario, mediante specifica comunicazione, negava il rimborso delle operazioni disconosciute, sostenendo che le transazioni contestate risultavano autenticate, correttamente registrate e contabilizzate. In sede di repliche alle controdeduzioni dell'intermediario, la parte ha rilevato come dalla documentazione prodotta dalla propria controparte risulti l'avvenuto accredito di un secondo dispositivo, di cui disconosce la responsabilità, abilitato ad operare in remoto



dalla piattaforma di *home banking* e al quale sono state inoltrate le notifiche per autorizzare le operazioni contestate. Su tali premesse, parte ricorrente chiede il riconoscimento del proprio diritto a ricevere, da parte dell'intermediario, le somme sottratte dai propri depositi.

L'intermediario, depositando le proprie controdeduzioni, evidenzia che le carte sono state bloccate a richiesta del cliente e presenta schermate di *inquiry* dai propri sistemi informatici, dalle quali emergono chiaramente data, ora, numero di carta, importo, beneficiario e codice identificativo delle operazioni. Tali schermate attestano altresì che le transazioni contestate sono state correttamente autorizzate mediante la combinazione di diversi fattori di sicurezza, quali la digitazione del codice segreto e l'inserimento dell'OTP, generato da *mobile token* attivo sul dispositivo elettronico del cliente. La parte allega inoltre il registro di navigazione, nel quale sono riportate tutte le attività eseguite dall'applicazione associata al conto. Da tale documentazione emerge che il ricorrente avrebbe volontariamente eseguito le transazioni, con la conseguenza che non sussiste alcuna responsabilità della banca a procedere al rimborso, motivo per il quale insiste affinché il ricorso non venga accolto.

## DIRITTO

Le operazioni oggetto di contestazione sono soggette alla disciplina prevista dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, successivamente integrato e modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, che recepisce la direttiva UE 2015/2366, nota come PSD2. Quest'ultima disciplina, operativa dal 13 gennaio 2018, ha riformato l'ordinamento dei servizi di pagamento nel mercato interno, modificando le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE, nonché il regolamento UE n. 1093/2010, e abrogando la direttiva 2007/64/CE. Il decreto n. 218/2017 ha inoltre adeguato il sistema normativo nazionale al regolamento UE n. 751/2015, relativo alle commissioni interbancarie per i pagamenti basati su carta. Un elemento cardine della direttiva PSD2 è rappresentato dall'introduzione di obblighi rafforzati in tema di sicurezza delle transazioni, in particolare mediante la previsione della *strong customer authentication* (SCA), disciplinata dagli articoli 97 e 98 della direttiva. Tale disciplina è stata recepita nell'ordinamento nazionale dall'articolo 10-*bis* del d.lgs. 11/2010, che appunto impone ai prestatori di servizi di pagamento di adottare misure di autenticazione rafforzate per gli utenti, in conformità alle regole tecniche emanate dall'Autorità Bancaria Europea e definite nel regolamento delegato (UE) 2018/389.

La documentazione prodotta in atti evidenzia che le operazioni di pagamento contestate sono state autorizzate tramite uno strumento di sicurezza, implementato attraverso un'applicazione, da installare su un dispositivo mobile, che genera codici OTP per autorizzare in modo sicuro le transazioni elettroniche (*mobile token*). Il ricorrente ha dedotto nella propria difesa che l'attivazione del già menzionato sistema è avvenuta su un dispositivo elettronico non riconosciuto, diverso da quello originariamente in suo possesso. Si deve rilevare come l'intermediario convenuto non abbia fornito elementi atti a dimostrare i fattori autenticativi utilizzati per la riconfigurazione del "*mobile token*" sul nuovo dispositivo, né siano rinvenibili negli atti riscontri probatori – neppure di carattere presuntivo – circa il rispetto delle procedure di sicurezza prescritte. Sul punto va osservato, in particolare, che la giurisprudenza consolidata dei Collegi ABF (conformemente alla decisione del Collegio di Coordinamento n. 21285/21) estende l'applicazione della SCA non soltanto alle operazioni dispositive, ma a ogni modifica potenzialmente incidente sulla sicurezza dello strumento di pagamento. Ne consegue un difetto di prova in capo all'intermediario che, a fronte del disconoscimento di un'operazione



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

di pagamento, ha l'onere di provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata secondo gli obblighi di cui all'articolo 10-*bis* del decreto legislativo 11/2010. Il mancato adempimento dell'onere probatorio comporta la responsabilità dell'intermediario per le operazioni sconosciute.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**In accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 970,00.**

**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

Firmato digitalmente da  
MARIA ROSARIA MAUGERI