

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIUSEPPE SPENNACCHIO

Seduta del 10/12/2025

FATTO

La parte ricorrente affermava di essere titolare di un conto presso la resistente, a valere sul quale veniva accreditata la somma di €. 9.195,12= per la vendita di un fondo a sua insaputa, in data 4 giugno 2025. Dopo tale accredito veniva effettuato dallo stesso conto un bonifico di €. 9.000,00= a favore di un soggetto terzo ed un secondo bonifico di €. 6,00= con beneficiario "per mia ragazza".

Si avvedeva poi di un ulteriore bonifico non autorizzato di €. 10,00= a favore di un conto di sua titolarità, detenuto presso altro intermediario, e di altre sei operazioni di addebito di vari importi a diversi beneficiari poi sospese e/o annullate. Si accorgeva altresì, in data 6 giugno 2025, che dalla sua carta erano stati disposti due pagamenti, di cui uno di €. 919,98= a Roma ed uno di €. 499,00=.

Non ha mai ricevuto chiamate sospette da parte di sedicenti operatori antifrode, come gli era successo in un altro caso, e non ha mai perso il possesso della carta. Ha sporto denuncia.

Riscontrato negativamente da parte dell'intermediario il reclamo in data 23 giugno 2025, veniva proposto ricorso avanti all'ABF. L'istituto di credito è responsabile,

dovendo lo stesso adoperare tutte le misure di sicurezza idonee e dovendo agire con la diligenza dell'accorto banchiere.

Secondo la giurisprudenza di legittimità e quella dell'Arbitro, l'intermediario è tenuto all'adozione di preventive ed idonee misure atte ad evitare l'utilizzo, da parte di terzi non autorizzati, di codici e dati personali, dovendo indennizzare totalmente il cliente, tranne che nei casi di colpa grave, da escludersi totalmente nel caso di specie. Per queste ragioni chiedeva il rimborso di quanto sottratto, pari ad €. 9.000,00= ed €. 6,00= per quanto riguarda i bonifici, e ad €. 1.418,98= mediante transazioni *e-commerce*.

L'intermediario, nelle copiose controdeduzioni, rappresentava tra l'altro che la parte ricorrente ha presentato il ricorso in esame per ottenere il rimborso dell'importo di due bonifici, disposti in favore di un IBAN intestato a soggetto terzo, pari rispettivamente ad €. 6,00= ed €. 9.000,00=, e di due transazioni *e-commerce*, pari rispettivamente ad €. 919,98= ed €. 499,00=. La banca adotta un sistema di autenticazione forte per la disposizione delle operazioni di pagamento, come indicato nel contratto sottoscritto dalla controparte.

Nel caso di specie tali operazioni sono state precedute dall'*enrollment* dell'app, in relazione al quale è possibile che una terza persona possa aver inserito il codice PIN e l'OTP corretti solo ipotizzando che il cliente li abbia comunicati alla stessa. Dunque è possibile presumere che prima delle operazioni contestate vi sia stata una cooperazione colpevole tra il cliente ed il presunto truffatore.

In aderenza alla giurisprudenza dell'Arbitro, poiché il cliente nulla ha allegato né riferito in merito ai fatti occorsi, è presumibile la colpa grave del ricorrente. Il tempo trascorso tra la prima operazione contestata del 28 maggio 2025 e le successive ben avrebbe consentito al cliente di avvedersi della frode in atto e di attivarsi per evitare la consumazione della stessa ai propri danni e l'esecuzione delle successive operazioni. La banca ha posto in essere campagne di sensibilizzazione della clientela attraverso diversi canali al fine di fornire ai clienti strumenti per poter riconoscere la frode.

Nel replicare alle controdeduzioni, la parte ricorrente precisava che l'intermediario non ha fornito alcuna prova in merito al suo dolo o colpa grave. L'eventuale uso dei codici di accesso al sistema da parte di terzi rientra nel rischio professionale del PSP, prevedibile ed evitabile attraverso appositi sistemi di sicurezza.

La banca è responsabile anche ai sensi dell'art. 2050 c.c. per il trattamento non conforme alle norme del GDPR dei dati personali del cliente, quali codici e credenziali di accesso, carpiri dai terzi che si sono introdotti nei sistemi della stessa banca.

L'intermediario nelle controrepliche, richiamando integralmente il contenuto delle proprie controdeduzioni, insisteva per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Nel merito il Collegio precisa che il fraudolento utilizzo di servizi di pagamento è disciplinato dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore del d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta. Nei casi come quello oggetto del presente procedimento, per altro, il giudizio deve essere operato considerando che, secondo la posizione consolidata dell'ABF, la disciplina sopra citata prevede un regime probatorio di favore per l'utente di strumenti e servizi di pagamento.

Rileva in primo luogo, per l'intermediario prestatore dei servizi di pagamento, ai sensi dell'art. 10, d.lgs. n. 11/2010, l'onere di provare, secondo una precisa e graduata sequenza, per un verso che le operazioni di pagamento contestate sono state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate e che non hanno subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la loro esecuzione o di altri inconvenienti e, per altro verso, l'eventuale frode, dolo o colpa grave nel comportamento dell'utente. In particolare, secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo, l'antecedente logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

Le operazioni contestate, per un importo complessivo pari ad €. 10.424,98=, consistono in un bonifico di €. 6,00=, disposto in data 28 maggio 2025, alle ore 18:03, due transazioni di €. 499,00= e di €. 919,88=, autorizzate rispettivamente alle ore 16:31 ed alle ore 16:41 del 3 giugno 2025, ed in un bonifico di €. 9.000,00= effettuato in data 4 giugno 2025, alle ore 15:35. Tutte le operazioni risultano dalle evidenze tecniche depositate dalla resistente con le controdeduzioni.

Si osserva che l'intermediario ha dato atto di come, prima del bonifico di €. 6,00=, fosse stato disposto, alle ore 18:01, un giroconto di €. 8,00=, per il quale ha allegato i relativi log. Si rappresenta, altresì, che parte ricorrente ha contestato anche la vendita di un fondo (cedola A**) il cui rendimento sarebbe stato accreditato sul suo conto per €. 9.195,12=, prima dell'esecuzione dell'operazione di bonifico di €. 9.000,00=.

In primo luogo il Collegio deve esaminare l'eccezione dell'intermediario, il quale ha riferito che le operazioni contestate sono state autenticate, previo *enrollment* di un nuovo *device* con PIN e OTP, tramite *smartcode* in app. Per procedere con l'attivazione della nuova app è prevista l'autenticazione con codice OTP che viene inviato al numero di telefono del cliente registrato all'interno dell'anagrafica dei sistemi della banca.

Una volta completato il processo di autenticazione, il telefono cellulare consente di effettuare bonifici e spese anche attraverso l'*e-commerce*. Secondo la descrizione offerta in generale dall'intermediario, una volta entrato nell'area riservata, l'utente inserisce la richiesta di bonifico, compilando i dati richiesti e la domanda viene poi processata dal sistema.

Con riferimento, poi, al caso di specie, l'intermediario ha fornito adeguata evidenza della corretta autenticazione, con modalità conformi a SCA, di tutti i passaggi che hanno portato all'esecuzione delle operazioni fraudolente. Dalla documentazione in atti risulta in ogni caso che nessuna delle quattro operazioni contestate è stata rimborsata a parte ricorrente.

In secondo luogo, il Collegio, rilevato come l'intermediario abbia dimostrato che le suindicate operazioni sono state correttamente autenticate in assenza di anomalie, ritiene che gli elementi emersi integrino il sussistere della colpa grave di parte ricorrente, la quale non ha allegato alcun riferimento descrittivo e circostanziale idoneo a rendere verosimile la frode asseritamente patita.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE