Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) PORTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BARTOLINI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) VESSIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) SIVIGLIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - GIUSEPPE PIERO SIVIGLIA

Seduta del 01/12/2025

FATTO

Il ricorrente rappresenta:

- di essere titolare di un c/c acceso presso uno degli Intermediari convenuti (intermediario che di seguito si individuerà con la lettera “A”);
- di essere stato, in passato, anche di altro c/c acceso presso l’altro degli Intermediari convenuti (intermediario che di seguito si individuerà con la lettera “B”);

Chiede, quindi, il rimborso della somma addebitatagli (€ 5.000,00) per effetto delle operazioni a debito eseguite senza la sua autorizzazione su entrambi i c/c nel corso della prima settimana del Luglio 2025.
L’intermediario “A”, nelle sue controdeduzioni, eccepisce, in via preliminare l’inammissibilità del ricorso per non essere stato preceduto dal prescritto reclamo; nel merito, eccepisce la regolarità delle operazioni in contestazione in quanto le stesse erano state oggetto di autenticazione forte e il disponente le operazioni aveva correttamente digitato il codice PIN e il codice OTP inviato dallo stesso Intermediario, per la conferma dell’operazione, proprio al device del cliente e, inoltre, ad ogni operazione era seguito un sms alert con il quale era stata data ulteriore notizia al ricorrente/titolare della carta della esecuzione delle stesse. Deduce, poi, che il beneficiario di tutti i bonifici contestati era proprio il ricorrente, trattandosi di bonifici con accredito sul c/c intrattenuto dal ricorrente presso l’Intermediario “B”. Lamenta, infine, la colpa grave del cliente, colpa che desume dalla genericità del

ricorso dove non sono allegate le circostanze in cui si sarebbero svolte le operazioni non autorizzate. Conclude, in via preliminare per la declaratoria di inammissibilità del ricorso e, nel merito, per il suo rigetto.
L'Intermerdiario "B", nelle sue controdeduzioni, eccepisce la regolarità delle operazioni in contestazione in quanto le stesse erano state oggetto di autenticazione forte e il disponente le operazioni aveva correttamente digitato il codice PIN e il codice OTP inviato dallo stesso Intermediario, per la conferma dell'operazione, proprio al device del cliente e, inoltre, ad ogni operazione era seguito un sms alert con il quale era stata data ulteriore notizia al ricorrente/titolare della carta della esecuzione delle stesse. Deduce anch'esso, poi, che il beneficiario di uno di detti bonifici era proprio il ricorrente, trattandosi di bonifici con accredito sul c/c intrattenuto dal ricorrente presso l'Intermediario "B". Lamenta, infine, la colpa grave del cliente, colpa che desume dalla genericità del ricorso dove non sono allegate le circostanze in cui si sarebbero svolte le operazioni non autorizzate. Conclude per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Come sopra riassunto, la questione sottoposta all'attenzione del Collegio concerne il disconoscimento da parte del ricorrente di una serie di bonifici, con addebito sui c/c accesi presso gli intermediari convenuti.
Per ciò che attiene all'eccezione di inammissibilità sollevata dall'Intermediario "A", la corrispondenza intercorsa tra le parti, pur non rivestendo la forma del reclamo, ben rappresenta, nella sostanza, la volontà del ricorrente di contestare le operazioni oggetto del presente procedimento.
Nel merito, il Collegio rileva innanzi tutto che le operazioni contestate sono state eseguite sotto il vigore del d.lgs. 27.1.2010, 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), entrato in vigore il 13.1.2018. Inoltre, l'operazione contestata è stata eseguita successivamente all'entrata in vigore delle nuove disposizioni in materia di "autenticazione e misure di sicurezza" (c.d. autenticazione forte), a norma del Regolamento Delegato (UE) della Commissione, del 27 novembre 2017, n. 2018/389, che integra la direttiva (UE) 2015/2366 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le norme tecniche di regolamentazione per l'autenticazione forte del cliente e gli standard aperti di comunicazione comuni e sicuri (cfr. anche il disposto dell'art. 5, d. lgs. n. 11/2010, come novellato).
La disciplina richiamata prevede che il rischio di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento ricada, in prima battuta, sull'intermediario, il quale può sottrarsi all'obbligo di rimborso delle somme fraudolentemente sottratte fornendo la prova del dolo ovvero della colpa grave dell'utilizzatore, ai sensi del combinato disposto degli artt. 7 e 12, co. 4, d.lgs. n. 11/2010, e della Sez. IV, § 2, del Provvedimento Banca d'Italia 5.7.2011.
In particolare, ai sensi dell'art. 10, d.lgs. n. 11/2010, "qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti". Il comma 2 del medesimo art. 10 precisa, inoltre, che, ove l'utilizzatore neghi di avere autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, "l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore medesimo, né che questi abbia agito in modo

fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7" (i.e., obblighi di custodia e di corretta utilizzazione dello strumento di pagamento). Nello stesso comma è altresì precisato che "è onere del prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente".

Ai sensi del successivo art. 12, co. 2 bis, "salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente". Per "autenticazione forte" si intende "un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione" (art. 1, lett. q-bis, d.lgs 11/2010). Deve inoltre ritenersi che gli elementi selezionati devono essere reciprocamente indipendenti, sí che la violazione di un elemento non deve compromettere gli altri. Almeno uno degli elementi dovrebbe essere non riutilizzabile e non replicabile (eccettuata la categoria dell'inerenza) e non atto a essere indebitamente carpito via Internet. La procedura di autenticazione forte è concepita in modo tale da proteggere la riservatezza dei dati di autenticazione.

Infine, si deve rilevare che l'art. 10-bis, comma 1, d.lgs. 11/2010, stabilisce che "i prestatori di servizi di pagamento applicano l'autenticazione forte del cliente quando l'utente: a) accede al suo conto di pagamento on-line; b) dispone un'operazione di pagamento elettronico; c) effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi".

Al riguardo, il Collegio di Coordinamento ha in più occasioni precisato che la disciplina in esame istituisce "un regime di speciale protezione e di altrettanto speciale favor probatorio a beneficio degli utilizzatori, i quali sono, dunque, tenuti al semplice disconoscimento delle operazioni di pagamento contestate, mentre è onere del prestatore dei servizi di pagamento provare che l'operazione disconosciuta sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che la sua patologia non sia dovuta a malfunzionamenti delle procedure esecutive o ad altri inconvenienti del sistema [...]. Neanche l'apparentemente corretta autenticazione dell'operazione necessariamente sufficiente a dimostrarne la riconducibilità all'utilizzatore che la abbia disconosciuta, cosicché la responsabilità dell'utilizzatore resta circoscritta ai casi di comportamento fraudolento del medesimo ovvero al suo doloso o gravemente colposo inadempimento degli obblighi previsti dall'art. 7 del decreto sopra menzionato. Laddove una simile responsabilità non possa essere dimostrata dall'intermediario prestatore del servizio, pertanto, l'utilizzatore non sarà tenuto a sopportare le conseguenze dell'uso fraudolento, o comunque non autorizzato, dello strumento di pagamento (se non nei limiti, eventualmente stabiliti dall'intermediario, di una franchigia non superiore a 150 euro). La ratio di tale scelta legislativa è fin troppo notoriamente quella [...] di allocare sul fornitore dei servizi di pagamento il rischio d'impresa, essendo quest'ultimo in grado di parcellizzare, distribuendolo sulla moltitudine dei clienti, il rischio dell'impiego fraudolento di carte di credito o di strumenti di pagamento" (Coll. Coord., decisione n. 3947 del 24.6.2014. Da ultimo, cfr. Coll. Coord., decisione n. 22745/2019, per quanto riguarda, in particolare, l'insufficienza della prova della regolarità formale dell'operazione contestata, ai fini dell'assolvimento dell'onere della prova gravante sull'intermediario, ex art. 10, co. 2, d. lgs. n. 11/2010).

L'orientamento di questo Arbitro ha trovato ripetuto riscontro nella giurisprudenza della Corte di Cassazione, la quale ha avuto modo di chiarire che la disciplina speciale in materia di strumenti di pagamento ha esplicitato un principio generale, in tema di onere probatorio a carico del debitore professionale, nelle azioni di risoluzione contrattuale, risarcimento del danno o adempimento, "in

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

quanto si è ritenuto che non può essere omessa la verifica dell'adozione da parte dell'istituto bancario delle misure idonee a garantire la sicurezza del servizio [...]; infatti la diligenza posta a carico del professionista ha natura tecnica e deve essere valutata tenendo conto dei rischi tipici della sfera professionale di riferimento ed assumendo quindi come parametro la figura dell'accorto banchiere" (Cass., 3.2.2017, n. 2950; in senso conforme, più di recente, Cass., 12.4.2018, n. 9158; Cass., 26 novembre 2020, n. 26916, anche per l'importante statuizione, secondo cui "al fine di garantire la fiducia degli utenti nella sicurezza del sistema (il che rappresenta interesse degli stessi operatori), è del tutto ragionevole ricondurre nell'area del rischio professionale del prestatore dei servizi di pagamento - prevedibile ed evitabile con appropriate misure destinate a verificare la riconducibilità delle operazioni alla volontà del cliente - la possibilità di un'utilizzazione dei codici di accesso al sistema da parte dei terzi, non attribuibile al dolo del titolare o a comportamenti talmente incauti da non poter essere fronteggiati in anticipo").
Fatte queste premesse, il Collegio rileva che nella fattispecie in esame entrambi gli Intermediari hanno provato la corretta autenticazione forte delle operazioni in contestazione, dando prova della corretta digitazione del PIN (fattore di conoscenza) da parte del disponente e della successiva digitazione del codice OTP generato dal sistema allo scopo e inviato a mezzo sms sul numero di cellulare fornito dal cliente ed abbinato al c/c (fattore di possesso). Tra l'altro, per ciò che attiene alle operazioni effettuate sul c/c acceso presso l'Intermediario "A", per quanto il ricorrente non ne riconosca la paternità, queste non si sono tradotte in un danno in quanto le somme addebitate sul c/c acceso presso l'Intermediario "A" sono state accreditate tutte sul c/c pure intestato al ricorrente ed acceso presso l'Intermediario "B".
Quanto al requisito della colpa grave, osserva il Collegio che il ricorrente nulla ha allegato in merito alle circostanze di fatto che avrebbero caratterizzato la frode subìta. Al riguardo, si richiama in senso adesivo l'orientamento di questo Arbitro, secondo cui, allorché l'intermediario abbia fornito la prova dell'autenticazione delle operazioni contestate, in conformità con la SCA, e non risultino indici ulteriori di anomalia delle operazioni, le mancate le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente medesimo (cfr. Collegio di Bari, decisione n. 9006/2024; Collegio di Bologna, decisione n. 9361/2024; Collegio di Torino, decisione n. 8801/2024; Collegio di Milano, decisione n. 8468/2024).
Nel caso di specie, poi, non si rileva la concorrenza di alcuno degli indici di frode dettati dall'art.8, D.M. n.112/2007, cosa che porta ad escludere, altresì, l'onere a carico dell'intermediario di porre in essere una attività protettiva del proprio cliente ulteriore rispetto a quella già correttamente svolta.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE