Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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 ANDREA BARENGHI

Seduta del 10/12/2025

FATTO

Facendo seguito al reclamo presentato in data 1° agosto 2025, riscontrato negativamente dall'intermediario, il ricorrente si è rivolto all'Arbitro con atto del 3 settembre 2025 lamentando l'addebito di € 1.083,00 a seguito di n. 3 operazioni di pagamento fraudolentemente intervenute sul suo strumento di pagamento (carta di debito) attraverso un sito *web* 'identico' a quello dell'intermediario e un contatto telefonico con numero ad esso apparentemente riconducibile. Chiede quindi il rimborso di € 1.083,00.
Nelle controdeduzioni presentate il 15 ottobre 2025, l'intermediario rileva l'intervenuta autenticazione 'forte' delle operazioni contestate mediante codice temporaneo generato sull'APP installato sul dispositivo del cliente, il quale peraltro non allega in termini coerenti lo svolgimento della dinamica della frode (in un primo momento riferendosi a una chiamata ricevuta dal numero verde della banca e in un secondo momento riferendosi alla ricezione di un messaggio con conseguente presa di contatto di un numero di emergenza clonato), mentre comunque ammette di aver comunicato al terzo i codici operativi ignorando le notifiche *push* puntualmente inviategli. Rileva altresì che è adottato un sistema di autenticazione forte di accesso all'area riservata e di autorizzazione delle disposizioni di pagamento nel pieno rispetto della normativa in materia; di aver posto in essere campagne di sensibilizzazione della clientela proprio al

fine di fornire strumenti utili per poter riconoscere la frode e scongiurarla; che l'operazione è avvenuta in assenza di anomalie e con la corretta autenticazione mediante l'utilizzo di credenziali dinamiche e verifiche di sicurezza, rispettando i due requisiti richiesti dalla SCA; di aver inviato notifiche *push* sul cellulare del ricorrente in merito all'esecuzione delle transazioni contestate. Chiede pertanto il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il ricorso ha ad oggetto tre operazioni di *e-commerce*, per importi rispettivamente pari ad € 285,00, € 399,00 ed € 399,00, eseguite in data 31 luglio 2025 tramite la carta di debito collegata al conto corrente intestato al ricorrente e alla cointestataria del ricorso, complessivamente pari ad € 1.083,00.
Le operazioni che il ricorrente afferma di non aver autorizzato rientrano nell'ambito applicativo del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, talché è onere dell'intermediario, quale prestatore di servizi di pagamento, provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la loro esecuzione o di altri inconvenienti. Ai sensi dell'art. 10-*bis* del ricordato d.lgs., i prestatori sono tenuti ad applicare modalità di autenticazione 'forte' del cliente quando l'utente accede al conto *on-line*, dispone un'operazione di pagamento elettronico, effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi, e deve comprendere elementi reciprocamente indipendenti e di categorie diverse di due dei seguenti tre fattori: conoscenza; inerenza; possesso.
Nel caso di specie, l'intermediario ha documentato la corretta autorizzazione, senza anomalie registrate, dei pagamenti mediante un sistema di autenticazione c.d. 'forte': Con specifico riferimento al caso in esame, la banca ha rappresentato che le operazioni contestate sono state autenticate tramite notifica *push* in app (elemento di possesso) e fattore biometrico (elemento di inerenza), fornendone prova mediante allegazione delle tracciature e delle rispettive esplicazioni (da cui risulta la coincidenza del codice impiegato con quello presente in anagrafica e la coincidenza del numero telefonico con quello indicato in denuncia e nel ricorso) nonché dei *log* del gestore della carta di pagamento, il che secondo gli orientamenti dei Collegi costituisce valida dimostrazione dell'impiego dell'autenticazione 'forte'. A fronte di evidenze documentali analoghe prodotte dallo stesso intermediario in controversie della specie, l'ABF ha del resto ritenuto provata l'autenticazione delle operazioni contestate e conforme alla SCA il sistema di pagamento adottato dal PSP (v. ad es. Coll. Torino, n. 4749/2025).
Ora, se la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo (art. 10 del d.lgs. 11/2010), l'antecedente logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente, antecedente che come si è detto nel caso di specie può dirsi correttamente integrato, quanto alla (auto)responsabilità del ricorrente si deve porre in evidenza innanzitutto l'ammissione del ricorrente di aver lui stesso inserito l'autorizzazione, e poi la contraddittorietà dei dati allegati nel modulo di disconoscimento e nel ricorso, mentre in atti non sono prodotte evidenze né delle chiamate che nel modulo assume di aver ricevuto né del messaggio civetta cui si riferisce nel ricorso, e neppure della denuncia presentata (di cui viene allegata solo una integrazione successiva).
Secondo gli orientamenti della giurisprudenza dei Collegi la mancanza degli elementi da ultimo posti in evidenza è già di per sé idonea a determinare il rigetto del ricorso, non consentendo di verificare eventuali elementi idonei a giustificare l'affidamento riposto

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

dal cliente nel corso della frode (v. ad es. con riguardo al registro chiamate Coll. Torino, n. 10569/2025).

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE