

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) ISAIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) COCCIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ROBERTO CARATOZZOLO

Seduta del 19/12/2025

FATTO

Con ricorso del 4 settembre 2025 parte istante chiede all'ABF il riconoscimento del diritto al rimborso della somma di € 20.900,00 corrispondente all'importo di operazioni di pagamento fraudolente non autorizzate.

Afferma la ricorrente che le operazioni contestate sono state compiute a causa del blocco dell'app installata sul suo cellulare, anche per la migrazione dalla vecchia alla nuova app della banca; le gravi falle nei sistemi di sicurezza della banca hanno favorito il perpetuarsi delle operazioni fraudolente.

Nelle controdeduzioni l'intermediario resistente contesta le richieste di parte avversa e ne chiede il rigetto. In particolare eccepisce la mancanza di adeguate informazioni sulla ricostruzione degli eventi da parte della ricorrente, per cui non risulta possibile valutare l'eventuale sofisticatezza della frode e l'insidiosità del meccanismo attuato; sostiene di aver adottare un sistema di autenticazione forte di accesso all'area riservata e di autorizzazione delle disposizioni di pagamento nel pieno rispetto della PSD2; contesta il comportamento del ricorrente in quanto gravemente colposo e contrario agli obblighi di correttezza e diligenza nella custodia delle proprie credenziali di accesso e di utilizzo del servizio di pagamento.

Nelle repliche parte ricorrente afferma che la frode subita consiste nel fenomeno c.d. “*Man In The Middle*” dovuta ad almeno due anomalie verificatesi nel periodo di richiesta ai clienti di installazione della nuova app ed insiste nelle contestazioni relative all’installazione della nuova app ed all’invio di sms alert; oltre a domandare il rimborso della somma di € 20.900,00 e un indennizzo equitativo di € 5.000,00 per danni morali, stress, tempo e per le conseguenze patrimoniali subite, chiede, altresì, gli interessi legali e la rivalutazione monetaria sulla somma sottratta.

L’intermediario, nelle controrepliche, insiste nelle proprie eccezioni e ribadisce che l’installazione dell’app sul device del frodatore, contrariamente a quanto asserito da controparte, è avvenuta con un sistema di autenticazione forte a due fattori.

DIRITTO

Le operazioni oggetto del presente procedimento sono state compiute sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 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), efficace dal 13/01/2018; esse consistono nei seguenti tre bonifici immediati, datati 14/05/2025:

- n. 1 bonifico istantaneo di € 2.000,00 dal conto deposito al conto corrente eseguito in favore dell’iban IT98***8460 intestato a D.D., delle ore 01:34;
- n. 1 bonifico istantaneo di € 9.900,00 dal conto deposito al conto corrente eseguito in favore dell’iban IT98***8460 intestato a D.D. delle 01:37;
- n. 1 bonifico istantaneo di € 9.000,00 dal conto deposito al conto corrente eseguito in favore dell’iban IT98***8460 intestato a D.D., delle ore 01:39.

Vanno richiamate le fonti normative che regolano la Strong Customer Authentication (SCA), rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, negli articoli 10 e 10-bis del d.lgs. 11/2010, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall’EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall’EBA (in particolare il parere del 21 giugno 2019).

Rileva, in primo luogo, per l’intermediario, ai sensi del richiamato art. 10 d.lgs. 11/2010, l’onere di provare per un verso che le operazioni di pagamento 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 dell’utente.

Sotto il primo aspetto l’intermediario resistente dichiara che i tre bonifici istantanei sono stati autenticati con il nuovo dispositivo, su cui è stata installata l’app, mediante l’inserimento del codice segreto (S***code); afferma di aver adottato un sistema di autenticazione forte sia per l’accesso all’home banking sia per l’autorizzazione delle singole operazioni sconosciute e precisa che le transazioni sono state eseguite previa attivazione del token su un nuovo device. In particolare ha affermato che la parte ricorrente:

- ha fatto accesso all’area riservata dell’home banking tramite app installata sul nuovo device, previo inserimento del suo codice cliente, della sua data di nascita, delle 3 cifre del codice PIN e successivamente dell’OTP inviato tramite sms sul recapito telefonico registrato sull’anagrafica del cliente;
- ha autenticato le operazioni di bonifico mediante digitazione sul suo smartphone (elemento di possesso) del “S***Code” (elemento di conoscenza).

A supporto delle proprie affermazioni l'intermediario produce evidenze documentali e Log informatici corredati da legende esplicative, che comprovano che le operazioni di pagamento sono state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate e che non hanno subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per loro esecuzione o altri inconvenienti.

Alla luce di quanto sopra, il Collegio ritiene assolto l'onere probatorio gravante sull'intermediario in ordine all'adozione delle prescrizioni dettate dalla normativa in tema di autenticazione forte per l'utilizzo degli strumenti di pagamento (Strong Customer Authentication).

Si passa, quindi, all'esame dell'ulteriore aspetto relativo alla valutazione del comportamento tenuto dal ricorrente nel corso della vicenda sottoposta a cognizione di codesto Collegio.

Secondo il principio interpretativo adottato dal Collegio di Coordinamento dell'ABF, infatti, la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d. lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale relativa all'"autenticazione" ed alla formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente (Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745 del 10 ottobre 2019). Si richiama, sul punto, l'orientamento del Collegio di Coordinamento (decisione n. 24366/19) secondo il quale *"Con riguardo alla prova della colpa grave dell'utente, non ogni contegno imprudente può far ritenere integrato questo grado di colpa, ma solo quello che appaia abnorme ed inescusabile: una valutazione siffatta deve essere compiuta alla luce di tutte le circostanze di fatto che, di volta in volta, caratterizzano il caso di specie, tenendo in considerazione la sussistenza della stessa sia con riferimento agli obblighi di custodia dello strumento di pagamento, sia quelli di memorizzazione del codice identificativo (Coll. Coord., decisione n. 5304/2013)"*. La prova della colpa grave – che costituisce onere dell'intermediario ai sensi dell'art. 10, comma 2 del decreto – consiste nella prova dei fatti che, in connessione tra loro, possono ragionevolmente condurre a ritenere gravemente negligente la condotta del cliente. Questa prova può essere fornita anche per mezzo di presunzioni, purché queste siano gravi, precise e concordanti, ai sensi dell'art. 2729 c.c.

Si evidenzia che parte ricorrente non ha fornito elementi sufficienti utili alla ricostruzione dell'asserita frode subita, né in sede di denuncia né in quella di ricorso. Dalla documentazione agli atti non è dato sapere, infatti, se le operazioni contestate siano scaturite da un fenomeno di *phishing* o simili realizzato ai suoi danni.

Nella denuncia, l'istante dichiara esclusivamente di essere stata vittima di frode e, in particolare, di un "furto telematico" dovuto a gravi falle nei sistemi di sicurezza dell'intermediario. Afferma, infatti, che a partire dal 24/05/2025 tentava di contattare il servizio clienti dell'intermediario, riuscendo a interloquire con l'operatrice S.G. solo in data 26/05/2025. Afferma altresì che l'app di gestione del suo conto risultava inaccessibile da circa 10 giorni in quanto bloccata e che il blocco dell'app era stato disposto dal sistema antifrode dell'intermediario in data 14/05/2025, senza che avesse ricevuto alcuna comunicazione. Inoltre, nelle repliche, ricostruisce i fatti alla stregua di un fenomeno riconducibile al *"Man In The Middle"* in cui il frodatore sarebbe riuscito a sfruttare una finestra di vulnerabilità durante la fase di installazione, reindirizzando la

sessione del ricorrente verso un *proxy* malevolo al fine di catturare in tempo reale le credenziali e l'OTP.

In merito, tuttavia, non sono state fornite evidenze circa la possibile intrusione di terzi nei sistemi comunicativi tra il cliente e la banca.

Orbene, secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode subita rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente medesimo, qualora: a) l'intermediario abbia offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni disconosciute; b) il sistema di pagamento risulti conforme alla Strong Customer Authentication (SCA); 3) non risultino indici di anomalia delle operazioni e/o ulteriori elementi.

Ricorrendo, nel caso di specie, tutte le richiamate circostanze, così come si evince dalle dichiarazioni rese e dalle allegazioni in atti, il Collegio conclude per il non accoglimento del ricorso, ritenendo il comportamento della ricorrente gravemente colposo.

Segue il rigetto anche delle ulteriori domande conseguenti ed accessorie.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE