

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 ESTERNI - ALFREDO COCCIA

Seduta del 19/12/2025

FATTO

Il ricorrente, correntista presso l'intermediario resistente, riferisce di aver subito una truffa online dopo aver ricevuto un messaggio WhatsApp di suo padre in cui gli veniva richiesto di effettuare un bonifico istantaneo di € 623,00 presso una banca italiana al fine di saldare una fattura; una volta eseguito il bonifico il ricorrente scopriva di essere stato vittima di una truffa e provvedeva immediatamente a contattare l'intermediario; l'intermediario invitava quindi il ricorrente a sporgere denuncia, la quale veniva sporta in data 29/03/2025 e prontamente inviata all'intermediario; successivamente l'intermediario comunicava di non poter accogliere la richiesta di rimborso poiché la parte ricorrente aveva volontariamente cliccato sulla voce "*invia bonifico istantaneo*", e che, tuttavia, avrebbe fatto tutto il possibile per recuperare il denaro, contattando la banca ricevente; parte ricorrente, non avendo ricevuto al 30/7/2025 aggiornamenti

dalla banca resistente, procedeva pertanto al deposito del ricorso in ABF chiedendo il rimborso di quanto versato.

La banca resistente, nelle controdeduzioni, ha affermato che l'operazione è stata eseguita regolarmente e che non è stato contestato alcun malfunzionamento della piattaforma online; affermava inoltre che il bonifico è stato effettuato mediante regolare autenticazione a doppio fattore con il dispositivo in uso al ricorrente - tutto documentato tramite deposito dei log registrati in data 28/03/2025 e del codice OTP utilizzato per confermare l'esecuzione del bonifico istantaneo - e pertanto affermava che vi sia stata colpa grave da parte del correntista, sostenendo altresì che la richiesta di rimborso non è stata accolta in virtù del richiamo all'art. 37 del contratto sottoscritto dal ricorrente disciplinante i bonifici istantanei e che in ogni caso si è attivata per effettuare il c.d. *recall* alla banca destinataria, senza alcun esito.

Chiedeva pertanto il rigetto del ricorso.

DIRITTO

L'utilizzo fraudolento di strumenti di pagamento è disciplinato dal D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. *PSD2*) 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; per posizione consolidata dell'ABF, la disciplina sopra citata prevede un regime probatorio di favore per l'utente di strumenti e servizi di pagamento. In particolare, l'art. 10 del D.Lgs. 11/2010 prevede, in merito all'onere della prova gravante sul prestatore dei servizi di pagamento (PSP), una precisa e graduata sequenza, in base alla quale il PSP è tenuto a dimostrare:

- A) l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione della o delle operazioni contestate e l'assenza di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti.
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 (o dolo) dell'utente;
- B) il comportamento gravemente colposo (o fraudolento o doloso) dell'utilizzatore (anche per presunzioni).

Venendo al merito della questione, va innanzitutto rilevato che il ricorrente ha dichiarato confessorialmente di aver eseguito personalmente l'operazione ed infatti, nella denuncia, la stessa parte afferma di aver ricevuto in data 28/03/2025 alle ore 13:15 un messaggio WhatsApp da suo padre in cui gli veniva richiesto di effettuare un pagamento pari a € 623,00 in favore di un altro conto e nella stessa data, alle ore 13:38, suo padre lo contattava e riferiva di aver subito un *hackeraggio* e che, pertanto, non era stato lui a inviare l'IBAN di accredito e la richiesta di bonifico istantaneo.

Correttamente l'intermediario ha ritenuto non applicabile quanto stabilito dalla c.d. "PSD2", la quale concerne – come noto – i mezzi di pagamento e il loro uso indebito da

parte di terzi e non può estendersi alle operazioni direttamente e personalmente disposte dal ricorrente, che come tali sono regolarmente autorizzate, atteso che nel caso di specie non può ritenersi che l'intermediario abbia violato le regole imposte della diligenza tecnica parametrata sull'accorto banchiere, né abbia agevolato in qualsivoglia modo quanto occorso.

Parte resistente fornisce comunque puntuale prova sia della corretta esecuzione del bonifico mediante autenticazione "forte" mediante deposito dei "log" e "OTP" coincidenti con il momento della disposizione mediante inserimento delle credenziali statiche e dinamiche da parte dello stesso correntista.

Secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi ABF, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. Rientrano in questa fattispecie le operazioni eseguite dal pagatore seguendo le indicazioni del frodatore, senza la consapevolezza di disporre una transazione (ad esempio, le c.d. operazioni "sotto dettatura").

Il Collegio ritiene pertanto che nel caso in esame non si possa addebitare alcuna responsabilità alla banca resistente e che la parte ricorrente abbia tenuto un comportamento gravemente colposo, così come d'altronde confessoramente affermato dalla stessa in denuncia e come provato dall'intermediario.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE