

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 25 settembre 2025 parte istante chiede all'ABF il riconoscimento del diritto al rimborso della somma di € 1.561,02, corrispondente all'importo di un'operazione di pagamento fraudolenta eseguita da terzi non autorizzati.

Afferma il ricorrente di non aver comunicato i dati della sua carta né di aver dato l'assenso ad effettuare l'ordine caricato in addebito sul suo conto ma di aver scoperto l'addebito dopo aver contattato l'impiegato dell'intermediario, una volta ricevuto un SMS in cui veniva riferito l'uso dello strumento di pagamento per un ordine di pagamento del detto importo.

Nelle controdeduzioni l'intermediario resistente contesta le richieste di parte avversa e ne chiede il rigetto. In particolare eccepisce l'incompletezza delle informazioni fornite dal ricorrente e la carenza documentale per cui è impossibile ricostruire la vicenda sulla base della sola denuncia e delle limitate informazioni fornite in sede di ricorso; afferma che l'operazione disconosciuta è stata autenticata, correttamente registrata,

contabilizzata ed eseguita in assenza di malfunzionamenti o altri inconvenienti, tramite l'inserimento del codice OTP generato da push sul device del cliente.

Nelle repliche e nelle controrepliche, entrambe le parti si riportano, sostanzialmente, a quanto chiesto ed eccepito nei precedenti atti.

DIRITTO

L'operazione oggetto del presente procedimento è stata compiuta 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; essa consiste in un pagamento elettronico tramite *home banking* di € 1.561,02 eseguito in data 05/09/2025 alle ore 16:35.

Vanno richiamate le fonti normative che regolano la Strong Customer Authentication (SCA), rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, 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 l'operazione contestata è stata autenticata con il codice dinamico OTP, il quale è stato generato tramite l'app installata sul device del ricorrente con chiave "c04***6ac", previo inserimento del PIN. Precisa che i codici OTP virtuali per accedere ai servizi di banca online e per autorizzare le operazioni sono generati via software dall'app dell'intermediario, per i clienti che hanno attivato il servizio ***Smart e via SMS inoltrato sul numero di telefono certificato, per i clienti che hanno attivato il servizio ***SMS".

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 (Strong Customer Authentication) per l'operazione in contestazione sia riguardo all'elemento di possesso (OTP virtuale in App) sia con riguardo a quello di conoscenza (PIN).

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 sembra che le operazioni contestate siano scaturite da un fenomeno di *vishing* realizzato ai danni di parte ricorrente.

Nella denuncia allegata, il ricorrente dichiara di essersi attivato con la filiale allo scopo di riattivare il conto corrente e ottenere una nuova carta di pagamento.

Con riferimento alla ricostruzione dei fatti, parte ricorrente afferma (i) di aver ricevuto – in data 05/09/2025 – una telefonata dal n. 344***994, nonché da un uomo che si qualificava come appartenente alla Polizia Postale, che la contattava a seguito della querela da quest'ultimo presentata; (ii) nel corso della conversazione telefonica, riferiva di avere una nuova carta bancomat, la quale era stata rilasciata dall'intermediario nella medesima giornata; (iii) successivamente, riceveva un SMS che lo avvisava di una transazione di 1.561,02 eseguita con la sua nuova carta bancomat n. 413***948 a favore di un sito Internet; (iv) a quel punto, provvedeva a contattare il servizio clienti dell'intermediario, nel tentativo di bloccare l'operazione e contestualmente l'operatore disponeva il blocco del conto corrente al fine di evitare nuove operazioni fraudolente; (v) in data 12/09/2025, alla luce della lista movimenti aggiornata, il ricorrente constatava il pagamento di € 1.561,02 che egli disconosce.

A corredo di tale ricostruzione, non viene, tuttavia, depositata alcuna documentazione da cui poter risalire alle modalità dei fatti occorsi e valutarne l'esatta portata.

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 indizi 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.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE