

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCANNELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) PLAIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - ENZO SCANNELLA

Seduta del 18/12/2025

FATTO

Dopo aver invano esperito la fase di reclamo, con ricorso pervenuto in data 08.10.2025, il ricorrente chiede la restituzione della somma di € 2.126,00, corrispondente all'importo di n. 1 operazione disconosciuta eseguita fraudolentemente da terzi non autorizzati.

Parte ricorrente riferisce che:

È titolare di una rivendita tabacchi e possiede una posizione M** nell'esercizio della propria attività commerciale.

L'utilizzo della piattaforma normalmente richiede l'inserimento di due diversi codici OTP: l'uno per accedere all'home banking, l'altro per confermare l'operazione richiesta.

In data 26/05/2025 ha ricevuto una telefonata in cui un finto operatore dell'intermediario chiedeva di comunicargli il codice OTP ricevuto tramite SMS, per effettuare una presunta attività di aggiornamento del sito.

Tale codice, comunicato dal ricorrente in buona fede, tuttavia, è stato utilizzato dal malfattore per effettuare un bonifico di € 2.126,00 ad un beneficiario sconosciuto.

Sono altresì oggetto di domanda il rimborso di € 300,00 a titolo di spese di assistenza difensiva sostenute per la presentazione del ricorso.

L'intermediario, con le controdeduzioni, eccepisce che:

I presidi normativi e contrattuali riferibili alla transazione in oggetto sono stati correttamente applicati e l'operazione deve ritenersi regolarmente disposta sotto il profilo formale.

L'operazione disconosciuta è stata realizzata tramite mobile app da un dispositivo non in precedenza autenticato.

In seguito alla corretta autenticazione del nuovo dispositivo tramite codice OTP inviato con SMS al cliente, il sistema non ha inviato un ulteriore codice OTP per autorizzare la disposizione di pagamento, in quanto la transazione è stata effettuata tramite un dispositivo riconosciuto. L'ipotesi descritta dal ricorrente in sede di ricorso, in cui si prevede la ricezione di due diversi codici OTP (per l'accesso e per la disposizione del bonifico) si verifica solo quanto l'esercente operi in assenza di un device certificato. Nel caso in oggetto, sembra che l'operazione sia stata autorizzata tramite l'utilizzo delle credenziali e di un codice OTP che il ricorrente può aver negligenemente comunicato ai malfattori.

Ha prontamente attivato la procedura di recall dell'operazione che non ha sortito effetto positivo, in quanto l'intermediario del beneficiario ha rifiutato il recall stesso.

Quanto alla colpa grave del ricorrente, quest'ultimo non prova in sede di ricorso di essere stato vittima di alcun tipo di frode, non essendo comprensibile come si sia svolta la frode né se tale frode vi sia effettivamente stata.

Infatti, sembra che sia stato il cliente stesso a disvelare volontariamente le proprie credenziali di accesso al portale, unitamente al codice OTP ricevuto tramite SMS.

A ciò si aggiunga, infine, che il ricorrente non fornisce alcuna prova né della effettiva ricezione della telefonata né dell'anomala richiesta avanzata dal sedicente operatore al telefono. In definitiva, sembrerebbe che egli non abbia adottato le misure di prudenza e diligenza ordinarie. Infatti, le circostanze illustrate avrebbero dovuto insospettire qualsiasi utente avveduto.

Periodicamente vengono effettuate delle campagne di sensibilizzazione, rivolte ai clienti, per poterli rendere edotti circa le truffe più frequenti che potrebbero verificarsi.

In conclusione, l'intermediario chiede al Collegio di rigettare il ricorso.

Parte ricorrente, in sede di repliche, afferma che:

Il sistema di sicurezza dell'intermediario ha fallito in quanto qualcuno si è impossessato dei dati personali del ricorrente, ha effettuato l'accesso alla piattaforma tramite l'utilizzo dell'ID e della password, è entrato nell'home banking senza necessità di inserire il codice OTP e ha liberamente disposto il bonifico.

L'intermediario, in particolare, non fornisce alcuna spiegazione e giustificazione su tali punti e pertanto è responsabile per colpa in vigilando e per non aver garantito il cliente.

Parte resistente, in sede di controrepliche, ribadisce che:

Il sistema pluri-fattoriale adottato è basato su elementi di conoscenza e possesso. In questo modo ha fornito prova dell'avvenuta SCA per tutte le fasi della condotta.

L'operazione contestata sarebbe stata autorizzata dal ricorrente stesso, tramite l'utilizzo di credenziali di sicurezza personali, che solo egli poteva conoscere, e di un codice OTP che solo egli può avere ricevuto e utilizzato, o comunicato.

In sede di repliche il ricorrente non chiarisce in alcun modo come si siano svolti i fatti. Nonostante ciò, si può presumere che il ricorrente abbia incautamente comunicato non solo il codice OTP (come da lui stesso ammesso) ma anche le proprie credenziali riservate.

Le evidenze prodotte mostrano l'assenza di malfunzionamenti o altri inconvenienti e pertanto la disposizione di pagamento è riconducibile solo alla condotta del ricorrente.

Il numero da cui il cliente ha ricevuto la telefonata non è riconducibile ai canali di contatto dell'intermediario. Ad ogni modo il ricorrente stesso non produce, neanche in sede di repliche, alcuna prova circa la chiamata ricevuta.

In conclusione, appare palese la colpa grave del ricorrente.

DIRITTO

La domanda del ricorrente è relativa alla restituzione della somma di € 2.126,00, corrispondente all'importo di n. 1 operazione disconosciuta eseguita fraudolentemente da terzi non autorizzati. Preliminarmente si osserva che tutte le domande avanzate nel ricorso risultano coperte da conforme reclamo.

Le operazioni contestate sono state eseguite 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), entrato in vigore il 13/1/2018.

Ai sensi dall'art. 10 del d.lgs. 11/2010, a fronte del disconoscimento di una operazione di pagamento da parte dell'utente, il prestatore di servizi di pagamento (PSP) ha l'onere di provare:

A. l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione contestata e l'assenza di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti.

B. il comportamento gravemente colposo (o fraudolento o doloso) dell'utilizzatore (anche per presunzioni).

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.

Parte ricorrente lamenta l'esecuzione fraudolenta di n. 1 bonifico istantaneo di importo pari ad euro 2.126,00 effettuato in data 26/05/2025.

Le fonti normative che regolano la strong customer authentication (cd. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, nell'articolo 10 bis del d.lgs 10/2011, 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 (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019).

Nello specifico, l'autenticazione forte (SCA) è richiesta quando il cliente 1. accede al suo conto di pagamento online; 2. dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. La SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza; inerenza; possesso. Gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

In merito all'autenticazione forte con riferimento alla fase di enrollment dell'app su altro dispositivo, l'intermediario rappresenta che:

1. Alle ore 13:53:16 l'utente inserisce il proprio username e la propria password all'interno dell'App scaricata sul nuovo dispositivo.

2. Alle ore 13:53:20 l'App rileva che il dispositivo da cui si sta effettuando l'accesso non corrisponde a quello precedentemente associato all'esercente, avviando il processo di certificazione di nuovo device. La piattaforma chiede altresì al cliente di impostare un codice PIN.

3. Alle ore 13:53:27 la piattaforma invia un codice OTP all'utenza telefonica registrata del cliente.

4. Il cliente inserisce il codice alle 13:53:28, completando la procedura di certificazione del nuovo dispositivo.

Si precisa che il codice OTP è stato inviato all'utenza telefonica del ricorrente che corrisponde all'utenza dichiarata dallo stesso in sede di presentazione dell'odierno ricorso.

Di tutti i log è presente una legenda esplicativa.

Pertanto, sulla base delle evidenze prodotte, in tale fase l'autenticazione forte sembra provata, in relazione all'utilizzo dei seguenti fattori:

Conoscenza: inserimento del nome utente (username) e della password.

Possesso: ricezione del codice OTP sul numero di telefono registrato.

In merito all'autenticazione forte con riferimento al log-in su App installata sul nuovo dispositivo, l'intermediario riporta che:

1. Dal nuovo device certificato, l'utente viene rimandato alle ore 13:54:43 alla pagina di log-in dell'App.

2. L'utente inserisce le credenziali all'interno dell'App.

3. Il sistema richiede altresì l'inserimento del codice PIN precedentemente creato dall'utente.

4. Alle ore 13:54:52 il processo di autenticazione tramite SCA risulta completato correttamente.

È presente una legenda esplicativa.

Pertanto, sulla base delle evidenze prodotte, in tale fase l'autenticazione forte sembra provata, in relazione all'utilizzo dei seguenti fattori:

Possesso: utilizzo del device certificato.

Conoscenza: inserimento del nome utente (username) e della password e del codice PIN.

In merito all'autenticazione forte con riferimento al log-in sul Web, l'intermediario riporta che:

1. Alle ore 13:56:28 il cliente effettua l'accesso al portale Web, con inserimento di username e password.

2. Alle ore 13:56:38 la piattaforma, verificata la presenza del device già certificato, invia una notifica push sul device per autorizzare l'accesso all'home banking.

3. Il cliente riceve la notifica ed autorizza l'accesso, inserendo il codice PIN precedentemente impostato.

4. Il flusso SCA viene completato alle ore 13:56:40.

È presente una legenda esplicativa.

Pertanto, sulla base delle evidenze prodotte, in tale fase l'autenticazione forte sembra provata, in relazione all'utilizzo dei seguenti fattori:

Possesso: ricezione della notifica push sul dispositivo telefonico registrato.

Conoscenza: inserimento del nome utente (username) e della password e del codice PIN precedentemente impostato.

In merito all'autenticazione forte con riferimento all'operazione dispositiva tramite bonifico istantaneo, l'intermediario rileva che:

1. Alle ore 13:57:54 il cliente inserisce i dati del bonifico in uscita.

2. La piattaforma identifica la presenza di un device certificato ed invia una notifica push sul dispositivo per autorizzare il bonifico.

3. Il cliente riceve la notifica e autorizza la disposizione del bonifico, inserendo il codice PIN precedentemente impostato.

4. Il portale completa il flusso SCA che autorizza la disposizione del bonifico alle ore 13:58:07.

È presente una legenda esplicativa.

Pertanto, sulla base delle evidenze prodotte, in tale fase l'autenticazione forte sembra provata, in relazione all'utilizzo dei seguenti fattori:

Possesso: ricezione della notifica push sul dispositivo telefonico registrato.

Conoscenza: inserimento del codice PIN precedentemente impostato.

A fronte delle evidenze prodotte dall'intermediario, il Collegio ritiene correttamente provata la SCA. Su ricorso in cui venivano presentati log del tutto simili a quelli caratterizzanti le operazioni di cui è contestazione, si rinvia a Coll. di Palermo, Decisione n. 5938 del 20 giugno 2025. In tal senso, di recente il Collegio di Bari, con decisione n. 8276 del 17/09/2025; Collegio di Roma, Decisione n. 4064/2025 e Collegio di Palermo, Decisione n. 6117/2024.

In merito alle modalità della truffa e sussistenza degli indici di colpa grave in capo all'utilizzatore, il Collegio preliminarmente precisa che la colpa grave del ricorrente assume rilievo solo se l'intermediario fornisce la prova di autenticazione delle operazioni che – secondo l'orientamento condiviso dai Collegi – rappresenta, in aderenza al dato normativo, un prius logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente (cfr. Collegio di Coordinamento, con decisione n. 22745/2019).

In base a quanto riportato dalla parte ricorrente in denuncia, emerge che:

Il giorno 26/05/2025 alle ore 13:29 riceveva una chiamata (non prodotta) sulla propria utenza personale da un numero non riconducibile all'intermediario, in cui veniva avvisato dal presunto operatore bancario che l'aggiornamento richiesto non era andato a buon fine.

Prendeva per buono quanto affermato dal malfattore, avendo effettivamente richiesto nei giorni precedenti un aggiornamento, e comunicava allo stesso il codice OTP ricevuto nel frattempo tramite SMS.

Il finto operatore lo invitava a non accedere al sito dell'intermediario per 24 ore circa, per consentire il completamento dell'aggiornamento. Tuttavia, nel pomeriggio, egli consultava il sito e si accorgeva che era stato disposto un bonifico istantaneo di euro 2.126,00 con beneficiario lo stesso ricorrente ma IBAN sconosciuto.

Da quanto riportato, sembrerebbe che nel caso di specie la truffa sia riconducibile ad un caso di Vishing.

Il ricorrente, tuttavia, non produce in ricorso screenshot del registro chiamate, riferendo esclusivamente, in sede di denuncia, il numero telefonico da cui è stato contattato.

Il numero di telefono, tuttavia, in seguito a verifiche effettuate non sembra riconducibile all'intermediario, come rilevato dallo stesso istituto bancario in sede di contropliche.

In sede di denuncia, il ricorrente confessa di aver ricevuto, tramite SMS, un codice OTP e di averlo comunicato al truffatore al telefono, su richiesta di quest'ultimo.

I Collegi Abf hanno precisato che eventuali dichiarazioni confessorie del cliente assumono valore di prova legale ai sensi dell'art. 2730 c.c.

Parte ricorrente non ha contestato il superamento del plafond. Dalla documentazione in atti non risulta l'attivazione di un servizio di notifiche; tuttavia, si tratta di un'unica operazione.

Al riguardo si ha presente che secondo gli orientamenti condivisi dai Collegi la mancata attivazione ovvero il mancato funzionamento del servizio di SMS-alert (o servizio assimilabile) possano essere ritenuti irrilevanti nell'ipotesi in cui le operazioni risultino effettuate a breve distanza di tempo l'una dall'altra ovvero si tratti di una sola operazione, in quanto l'invio dell'SMS non avrebbe potuto, in concreto, impedire o contenere la perdita relativa alle operazioni non autorizzate dal titolare dello strumento di pagamento.

Parte resistente non ha domandato l'applicazione della franchigia.

In merito alla domanda di ristoro delle spese di assistenza professionale, il Collegio richiama la decisione del Collegio di Coordinamento N. 4580 del 12 maggio 2025, che ha statuito i seguenti principi:

- le spese legali rappresentano un danno emergente per il cliente risarcibile in base alle regole di diritto comune;
- la domanda risarcitoria è ammissibile anche se proposta per la prima volta nel ricorso, senza aver costituito oggetto di preventivo reclamo;
- il riconoscimento di una somma a titolo di risarcimento del danno implica che risulti dimostrato il comportamento gravemente scorretto, oppure significativamente e ingiustificatamente dilatorio od ostruzionistico tenuto dall'intermediario nella gestione della controversia, che abbia reso oggettivamente necessaria la presenza di un professionista; in tale prospettiva, può assumere rilievo anche il carattere particolarmente difficile e complesso delle questioni oggetto di controversia;
- ai fini della prova del danno, parte ricorrente può produrre ogni evidenza documentale da cui si possa evincere l'effettività, la funzionalità e la rilevanza di tale presenza nella gestione del procedimento (non è richiesto il deposito della parcella, della notula, oppure della fattura emessa dal professionista);
- la quantificazione del danno viene determinata dal Collegio in via equitativa (art. 1226 c.c.) sulla base, tra l'altro, dei seguenti criteri, la cui applicazione deve essere motivata nella decisione: i) la complessità delle questioni giuridiche sostanziali o procedurali che costituiscono oggetto del ricorso, ii) il valore della controversia, iii) il grado di colpevolezza dell'intermediario resistente, ii) il carattere assolutamente necessario dell'attività di assistenza legale, nonché la rilevanza della stessa nella gestione del procedimento.

Tanto premesso, il Collegio rappresenta quanto segue.

1) L'intermediario ha tenuto il seguente comportamento nella gestione della controversia:

a) ha riscontrato il reclamo nei termini.

2) con riferimento alla difficoltà o complessità della controversia:

a) si rinvia al quadro normativo sopra riportato;

b) si osserva che sulla materia del contendere sussiste un orientamento consolidato dei Collegi;

3) con riferimento alla prova del danno parte ricorrente non ha prodotto alcuna documentazione.

4) sulla quantificazione del danno si ha presente che il Collegio di Coordinamento ha così statuito "In considerazione delle peculiarità della procedura innanzi all'ABF, del ruolo che, laddove oggettivamente necessario, può svolgere un professionista nell'assistere la parte ricorrente, dei contenuti limiti di valore delle questioni che possono essere sottoposte al giudizio arbitrale, degli importi dallo stesso Arbitro già talora riconosciuti in presenza del riscontro di una responsabilità per danni a carico dell'intermediario resistente, si può ritenere generalmente adeguato un risarcimento pari ad euro 300,00 per spese di assistenza professionale. Tenendo conto delle specificità di ogni singolo caso, tale somma potrà essere eventualmente anche aumentata o diminuita dal Collegio giudicante, dandone specifica motivazione".

In conclusione, il Collegio non accoglie la domanda di ristoro delle spese di assistenza professionale.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE