

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

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

Relatore PAOLO DI STEFANO

Seduta del 23/01/2026

FATTO

Il ricorrente espone che tra il 28 luglio e il 4 agosto 2025 è stato vittima di una frode informatica a seguito della quale gli è stata sottratta la somma di € 11.875,00. Deduce di essere stato contattato da un finto operatore bancario (con numero apparentemente autentico) e di avere fornito i dati delle proprie carte. Seguivano numerosi addebiti e bonifici di importo rilevante. Dopo la denuncia e il reclamo, la banca ha proposto un rimborso parziale, rifiutato dal cliente. Lamenta quindi di essere stato ingannato tramite tecniche sofisticate che rendevano credibile la telefonata in quanto il numero visualizzato era identico a quello della banca, contestando alla banca di aver adottato le corrette procedure di autenticazione (SCA) per ogni singola operazione, di avere disposto il blocco cautelativo di fronte a operazioni chiaramente anomale (importi elevati, beneficiari ignoti, frequenza ravvicinata), e di avere attivato il servizio di sms alert. Parte ricorrente afferma di aver agito diligentemente, considerata anche l'età avanzata e la complessità della truffa (spoofing/vishing), imputando all'intermediario la violazione degli obblighi di diligenza professionale (art. 1176 c.c.). Conclude per la condanna della banca al pagamento di € 11.875,00 oltre interessi.

L'intermediario, ritualmente costituitosi, eccepisce la colpa grave del ricorrente per aver comunicato le credenziali personali e i codici di sicurezza, violando gli obblighi di custodia previsti dalla Direttiva PSD2. Afferma che le operazioni sono avvenute previo inserimento delle credenziali e attivazione del mobile token (autorizzato dal cliente tramite sms/push), consentendo la digitalizzazione delle carte, rilevando che i propri sistemi informatici sono rimasti inviolati e che lo *spoofing* telefonico è una tecnica esterna non imputabile alla banca. In via transattiva ha offerto pro bono pacis il rimborso della

complessiva somma di € 6.060,65, condizionato alla firma da parte del cliente e in favore della banca, di una manleva definitiva.

Con repliche del 28.11.2025, il ricorrente contesta le difese dell'intermediario ritenendo che: a) ai sensi del D.lgs. 11/2010 vige un regime di responsabilità oggettiva aggravata per la banca, sulla quale grava l'onere di provare la colpa grave del cliente, non essendo sufficiente la mera dimostrazione della correttezza formale delle operazioni; b) l'operazione fraudolenta è stata così sofisticata da trarre in inganno il cliente mediamente diligente, richiamando sul punto la giurisprudenza di legittimità (Cass. 26916/2020); c) l'eventuale colpa di un cointestatario non può estendersi all'altro per "osmosi", atteso che la posizione della cointestataria resta giuridicamente autonoma e non scalfita dalle eccezioni della banca; d) il sistema dei controlli fosse inadeguato, viste le evidenti anomalie nel flusso dei pagamenti; e) le offerte di rimborso parziale proposte dalla banca (oltre 6.000 euro) debbano essere interpretate come implicita ammissione di colpevolezza e acquiescenza alle pretese di parte ricorrente.

DIRITTO

La controversia rientra nell'ambito della disciplina dettata dal 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 13/01/2018, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

In particolare, le fonti normative che regolano la strong customer authentication (cd. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, 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).

L'intermediario ha quindi l'onere di fornire la prova dell'adozione delle procedure di autenticazione in linea con le suindicate disposizioni normative, salvo che l'operazione disconosciuta non sia stata direttamente autorizzata dal cliente.

Nella vicenda in esame, si contesta l'esecuzione fraudolenta di quattro bonifici, per complessivi euro 11.875,00, disposti tra il 28/07/2025 e il 29/07/2025 a valere sul conto corrente n. ***285. Risultano associate al medesimo rapporto la carta di credito n. ***7958 e la carta di debito n. ***0157, utilizzate per ulteriori operazioni, menzionate in controdeduzioni ma non oggetto del ricorso.

Con riguardo alle operazioni disconosciute, l'intermediario si limita ad asserire che le stesse sarebbero state autorizzate a seguito dell'attivazione del Mobile Token, avvenuta il 28.07.2025 alle ore 11:09. Secondo la resistente, tale attivazione presuppone necessariamente che il cliente abbia comunicato o inserito le proprie credenziali di sicurezza, consentendo a terzi di operare. A supporto di tale tesi, l'intermediario produce la copia dell'SMS e della notifica push contenenti l'OTP (One Time Password) per l'attivazione del predetto applicativo.

Tuttavia, per le operazioni oggetto di contestazione, l'intermediario non ha prodotto evidenze informatiche idonee a dimostrare che le singole disposizioni siano state regolarmente autenticate, correttamente registrate e contabilizzate, né che non abbiano subito malfunzionamenti procedurali.

Non vi è, pertanto, prova della c.d. Strong Customer Authentication (SCA), prescritta dalla normativa vigente (Dir. UE 2015/2366 - PSD2 e D.Lgs. 11/2010).

In difetto di prova sulla corretta adozione delle procedure di sicurezza che l'intermediario è tenuto a seguire nelle fasi di autenticazione, diviene irrilevante indagare sulla sussistenza della colpa grave del ricorrente, stante che, secondo il costante orientamento dei Collegi, la prova dell'autenticazione delle operazioni rappresenta un *prius* logico e giuridico rispetto alla valutazione del comportamento dell'utente (cfr. Collegio di Coordinamento ABF, decisione n. 22745/2019).

In ragione di quanto sopra, la domanda di parte ricorrente è fondata e va accolta.

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 11.875,00, oltre interessi legali dalla data del reclamo. Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE