

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) GIGLIOTTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) COCCIOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MIOLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) VERDICCHIO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FULVIO GIGLIOTTI

Seduta del 10/02/2026

FATTO

1. Con ricorso del 2.10.2025 – previo reclamo (del 2.8.2025), riscontrato negativamente dall'intermediario – il ricorrente ha domandato il rimborso di quattro bonifici istantanei dallo stesso eseguiti (per un importo complessivo di euro 2.296,00), in data 1° luglio 2024, nel contesto di una truffa asseritamente subita.

2. Si è costituito l'intermediario, rilevando che i bonifici oggetto di controversia, tutti di tipo istantaneo, sono stati disposti volontariamente e personalmente dallo stesso ricorrente, nel rispetto delle procedure di SCA (*Strong Customer Authentication*) previste; e che esso intermediario ha anche tentato un richiamo dei medesimi, ma che trattandosi di bonifici istantanei l'operazione di recall non poteva avere luogo.

Ha infatti evidenziato che dal reclamo e dal ricorso (oltre che dalla denuncia presentata), ma, soprattutto, dalla conversazione tramite app di messaggistica, può agevolmente dedursi che il Cliente, seppur indotto da terzi, ha volontariamente eseguito i bonifici contestati al fine di “guadagnare somme di denaro”.

Ha quindi concluso per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

3. Ritiene il Collegio, per le ragioni di seguito illustrate, che il ricorso non possa essere accolto.

4. Le operazioni contestate sono state poste in essere 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 gennaio 2018; le fonti normative che, nel contesto considerato, regolano la c.d. “autenticazione forte” (in gergo, individuata dall’acronimo SCA: *strong customer authentication*) 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 (*European Banking Authority*) 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, parere del 21 giugno 2019).

Secondo le previsioni normative sopra richiamate, riferibili alla fattispecie, la responsabilità di un Prestatore dei servizi di pagamento (PSP) è esclusa quando, *avendo esso dato prova di utilizzare meccanismi di “autenticazione forte” dell’utente*, sia anche riuscito a dimostrare una condotta dolosa o gravemente colposa dell’utente del servizio (con la precisazione che si intende per “autenticazione forte” un’autenticazione basata sull’uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l’utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l’utente possiede) e dell’inerenza (qualcosa che caratterizza l’utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l’affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione).

Più in particolare, quando l’utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un’operazione di pagamento eseguita, l’utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l’operazione sia stata autorizzata dall’utilizzatore medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all’articolo 7 D. lgs. n. 11/2010.

Piuttosto, sarà onere del prestatore di servizi di pagamento fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell’utente: in mancanza di ciò, egli sarà tenuto responsabile dei pregiudizi subiti dall’utente, in ragione del rischio d’impresa sopportato.

Ne consegue che l’intermediario non si libera dalla responsabilità provando la mera regolarità formale delle transazioni, dovendo lo stesso, ai sensi dell’art. 10 del D. lgs. n. 11/2010, documentare elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell’operazione dai quali possa trarsi la prova, anche in via presuntiva, della colpa grave (o del dolo) dell’utente (cfr. Collegio di Coordinamento ABF, n. 22745 del 10 ottobre 2019).

Peraltro, a diversa valutazione devono essere sottoposti i casi in cui il cliente, ancorché vittima di colpevole credulità, ponga in essere le operazioni contestate direttamente e personalmente, agendo sotto la “dettatura” telefonica di sconosciuti interlocutori, o comunque “eseguendo pedissequamente le sue istruzioni”, perché, in tal caso, “la fattispecie... non è sussumibile nell’ambito del citato d. lgs.» (in tal senso, ex multis, Coll. ABF Palermo, decisione n. 2090 del 4.2.2022; Coll. Palermo, decisione n. 10042 del 04.06.2020; Coll. Roma, decisione n. 4658/21 del 22.02.2021; Coll. Roma, 4962 del 23.3.2022). Invero, in ragione della diretta riconducibilità al cliente dell’operazione posta in essere, vale allora la considerazione secondo la quale «per quanto la volontà del cliente di effettuare [l’operazione] sia stata

viziata per effetto del raggirò subito dal terzo ignoto, l'intermediario non poteva che considerare autorizzata» l'operazione effettuata «personalmente dal titolare», con la conseguenza di non poter considerare non autorizzata l'operazione compiuta «personalmente dal ricorrente, sia pure sulla base del vizio di volontà sopra descritto» (in tal senso, testualmente, Coll. ABF Milano, n. 8602/2021).

5. In casi del genere, una concorrente responsabilità del PSP potrebbe astrattamente venire in rilievo, secondo le norme di diritto comune, solo qualora emergesse dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di:

- mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore;
- mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, al quale il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore;
- mancato rilievo di indizi di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere.

6. Tanto premesso in termini generali, con specifico riguardo alla vicenda oggi in considerazione occorre considerare che, anche per quanto è emerso dalle evidenze acquisite in atti:

- parte resistente ha dato evidenza documentale, esibendo relative tracciate informatiche, del rispetto della procedura di SCA richiesta;
- le operazioni contestate, per quanto risulta dalla stessa denuncia all'Autorità di P.S. presentata dal ricorrente, e presente in atti, sono state poste in essere interamente e personalmente dallo stesso, seppure nella falsa convinzione, indotta dal fraudolento interlocutore, che esse (operazioni di bonifico, disposte e autorizzate come tali) servissero, in realtà, a "lucrare commissioni" o, successivamente, ad annullare bonifici pregressi;
- nella specie, si è trattato di quattro bonifici istantanei, eseguiti in data 1.7.2024, nell'arco di circa 2 ore (tra le 10:45 e le 12:29), a favore di rapporti radicati presso intermediari con sede in Lituania (1 bonifico) e in Italia (diversi dalla resistente - 3 bonifici), a favore di tre beneficiari diversi;
- l'intermediario ha dedotto di aver provato ad eseguire il *recall* dei bonifici in questione, ma senza successo, trattandosi di bonifici istantanei;

7. Emerge con chiarezza, allora, che nessuna responsabilità può essere addebitata all'intermediario, trattandosi di operazioni disposte personalmente dal ricorrente, delle quali parte resistente avrebbe potuto rispondere, secondo il diritto comune, solo in presenza di condotte specifiche causalmente idonee a consentire la consumazione della frode (come sopra descritte al punto 5), nella specie non presenti.

In conclusione, quindi, a giudizio del Collegio, trattandosi di operazioni poste in essere personalmente dal ricorrente, con condotta gravemente colposa, ancorché per effetto di una truffa da parte di terzi, non è possibile considerare come non autorizzate le operazioni compiute «personalmente ... sia pure sulla base del vizio di volontà sopra descritto», con esclusione di ogni responsabilità diretta dell'intermediario ai sensi del D. Lgs. n. 11/2010.

Esclusa, poi, la rilevanza di indizi di anomalia dell'operazione (insussistenti), neppure potrebbe infine predicarsi qualche concorrente responsabilità dell'intermediario sulla base del diritto comune, dal momento che le operazioni poste in essere risultavano, una volta compiute e legittimamente autorizzate, non più revocabili, per cui nessun difetto di negligenza – incidente sul pregiudizio patito dalla ricorrente – può essere imputato all'intermediario.

8. Ne segue, a giudizio del Collegio, che il ricorso non merita accoglimento.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE