

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) PIRAINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCIBETTA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) PLATANIA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore SERGIO SCIBETTA

Seduta del 11/02/2026

FATTO

Con ricorso del 25/11/2025, proposto dopo l'esito negativo del reclamo indirizzato direttamente all'intermediario, la ricorrente ha riferito di aver subito una truffa con cui sarebbero state eseguite cinque operazioni di prelievo sul proprio conto, per l'importo complessivo di € 10.000,00, che contesta e di cui chiede il rimborso.

In particolare, la ricorrente ha riferito che in data 29/9/2025 avrebbe ricevuto un messaggio sms con cui veniva invitata a contattare il numero ivi indicato per disconoscere una operazione di pagamento ma che in esito a tale conversazione telefonica avrebbe accertato che erano stati eseguiti cinque prelievi di denaro sul suo conto di cui una parte, per l'importo di € 5.000,00 era stata trasferita su un conto intrattenuto presso il medesimo intermediario.

Con le proprie controdeduzioni l'intermediario ha contestato il ricorso e ne ha chiesto il rigetto evidenziando che tutte le operazioni contestate risultano essere state regolarmente autorizzate in App tramite il dispositivo mobile collegato alla posizione della cliente e nel rispetto della SCA.

L'intermediario ha contestato che la ricorrente avrebbe agito con colpa grave dando esecuzione alle operazioni indicate dal frodatore, ha rilevato non sono state allegate le circostanze idonee a ricostruire l'ipotizzata truffa ed ha rilevato che dagli elementi riferiti sembrerebbe che la cliente abbia disposto ed autorizzato personalmente le operazioni di pagamento.

L'intermediario rinviene elementi di responsabilità anche nella circostanza per cui la cliente avrebbe dato seguito all'sms ricevuto nonostante questo non fosse incanalato tra le sue ordinarie comunicazioni

e nel fatto che avrebbe autorizzato le operazioni tramite notifica Push “parlante” in cui era chiaramente indicato l'importo ed il beneficiario dell'operazione.

Con repliche del 12/1/2026 la ricorrente ha confermato quanto esposto nel proprio ricorso introduttivo, ha segnalato che l'operazione con cui sono stati trasferiti € 5.000,00 su conto intrattenuto presso lo stesso intermediario sarebbe stata oggetto di storno ma non sarebbe stata effettivamente annullata ed infine ha contestato l'operato dell'intermediario che, nonostante la tempestività della segnalazione della frode subita non avrebbe provveduto al blocco delle operazioni.

Anche l'intermediario ha depositato le proprie controrepliche precisando che la dicitura “*storno*” riferita all'operazione dell'importo di € 5.000,00 è stata inserita dalla stessa cliente nella causale dell'operazione e non corrisponde quindi ad alcuna iniziativa o riconoscimento dell'intermediario; al contempo insiste nell'affermare che i presidi SCA predisposti per la sicurezza delle operazioni a distanza sarebbero stati superati in quanto la cliente avrebbe disposto ed autorizzato personalmente le operazioni.

DIRITTO

Il ricorso sottoposto al Collegio verte in tema di operazioni dispositive eseguite sul conto della ricorrente in esecuzione di una truffa da lei subita e sull'accertamento di una possibile responsabilità dell'intermediario da cui derivi il suo obbligo a rimborsare le somme sottratte.

Le operazioni contestate sono cinque, tutte eseguite il giorno 29/9/2025, e precisamente: 1) Pagamento istantaneo di € 5.000 delle ore 14.07; 2) Pagamento online di € 2.500,00 delle ore 14.14; 3) pagamento online di € 904,50 delle ore 14.17; 4) pagamento online di € 500,00 delle ore 14.19; 5) pagamento online di € 959,50 delle ore 14.20.

Le operazioni contestate sono state poste in essere nella vigenza del D.Lgs. 27/1/2010 n° 11 come modificato dal D.Lgs. 15/12/2017 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, che ha modificato le direttive 2002/65/CE, 2009/110CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, ed abrogato la direttiva 2007/64/CE, ed ha provveduto all'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 (c.d. SCA) si rinvengono negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'art. 10 bis del D.Lgs. 10/2011, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con il Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14/9/2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA, e tra questi in particolare il parere dell'EBA del 21/6/2019.

Sulla base della citata normativa, affinché l'intermediario possa andare esente da responsabilità deve fornire prova, oltre che dell'insussistenza di malfunzionamenti, dell'adozione di un sistema di sicurezza adeguato e della corretta registrazione, autenticazione e contabilizzazione delle operazioni contestate. Inoltre, come precisato dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 22745/19 “*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 volta a provare l'autenticazione e la 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*”.

Tuttavia, nella vicenda in esame, appare pacifico che le operazioni oggetto del ricorso siano state autorizzate personalmente dalla ricorrente, così come da lei stessa confermato in sede di repliche e ciò esclude l'applicabilità della normativa approntata con il D.Lgs. n° 11 del 2010 poiché le operazioni eseguite personalmente, seppur nel contesto di un raggirio o di una truffa in danno del cliente, per

costante orientamento dei Collegi non possono considerarsi non autorizzate né tutelate dalla normativa richiamata.

Inoltre, nella vicenda oggetto del ricorso, l'intermediario fornisce prova, tramite la produzione di *file log* e della relativa legenda, del corretto funzionamento dei sistemi di sicurezza approntati in conformità alla SCA sia per l'accesso alla App di *internet banking* sia per l'autorizzazione delle singole operazioni dispositive.

Le superiori circostanze, insieme alla colpa grave caratterizzante la condotta della ricorrente la quale ha dato credito ad un sms ed ha effettuato una chiamata telefonica ad un numero non riconducibile all'intermediario, farebbero propendere per il rigetto del ricorso, dovendosi escludere la sussistenza di una responsabilità dell'intermediario.

Tuttavia, in base agli elementi acquisiti al fascicolo, nella vicenda oggetto del ricorso risultano presenti degli indici di anomalia conformi a quelli previsti dal D.M. 112/2007 da cui discende la possibilità di riconoscere un concorso di colpa tra le parti nella causazione dell'evento.

In particolare, nella vicenda *de qua* emerge che siano state effettuate “7 o più richieste di autorizzazione nelle 24 ore per una stessa carta di pagamento” ipotesi tipizzata al punto 1 della lett. B) dell'art. 8 del D.M. 112/2007 e che sono state effettuate “due o più richieste di autorizzazione provenienti da Stati diversi, effettuate con la stessa carta, nell'arco di sessanta minuti” ipotesi tipizzata al punto 3 della lett. B) del citato art. 8.

Difatti dalla documentazione prodotta dall'intermediario emerge che le operazioni richieste in data 29/9/2025 sarebbero state ben superiori alle 5 oggetto del ricorso e che quelle rimaste inevase sarebbero state bloccate automaticamente dai sistemi di sicurezza dell'intermediario in quanto classificate come non sicure ed a rischio frode. Inoltre, le quattro operazioni di pagamento online si riferiscono a richieste provenienti dall'Italia, dall'Olanda, dalla Germania e dalla Lituania.

Innanzitutto ai superiori elementi, in conformità al costante orientamento del Collegio decidente, deve ritenersi sussistente un concorso di colpa tra intermediario e cliente e quest'ultimo ha quindi diritto a vedersi rimborsata una parte delle somme oggetto delle operazioni, quantificabile nella misura del 20% del totale e quindi pari ad € 1.972,80 (Cfr. *ex multis* Coll. Abf Palermo dec. 1200/2024 e dec. 4148/2024).

PER QUESTI MOTIVI

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 1.972,80.

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