

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore CATERINA LUCARELLI

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Titolare del conto corrente n.***801 in essere presso la convenuta, la parte ricorrente riferisce che in data 3/12/2024 controllava la casella di posta elettronica ed appurava di aver ricevuto una mail in merito alla disposizione di un bonifico istantaneo di € 3.000,00, effettuato dal suo conto in data 26/11/2024, da lei non autorizzato; quindi la cliente provvedeva immediatamente al blocco del conto. In data 4/12/2024, la cliente presentava denuncia presso l'Autorità competente ed inoltrava alla convenuta modulo di disconoscimento del bonifico, che non sortisce però gli effetti di rimborso attesi. Quindi, la cliente chiede all'ABF "(...) di essere rimborsata della somma truffata di 3000 euro", eccependo di non avere colpa grave in quanto, essendo un cliente medio, non ha le competenze tecniche per distinguere la malvagità dell'hacker.

Convenuto ritualmente, l'intermediario precisa ed eccepisce che: i) l'operazione contestata è stata disposta e autorizzata tramite il dispositivo registrato della cliente, in assenza di anomalie o accessi fraudolenti esterni, conformemente alla normativa PSD2; ii) la ricorrente fornisce una opaca ed incongruente ricostruzione dei fatti, dalla quale si presume che sia stata vittima di un episodio di phishing/vishing; iii) le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente medesimo. Quindi, l'intermediario conclude chiedendo

all'Arbitro: i) in via principale di respingere il ricorso; ii) "in via subordinata, nella denegata ipotesi che il Collegio ritenga poter ravvisare profili di responsabilità nell'accaduto in capo all'intermediario, che definisca la ripartizione in misura proporzionale alle effettive responsabilità delle parti".

DIRITTO

1-Questo Collegio richiama la disciplina in materia e rileva che 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), 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.

2-La controversia ha ad oggetto la richiesta di rimborso dell'importo di euro € 3.000,00 relativo ad un bonifico istantaneo disposto il 26/11/2024 e disconosciuto dalla parte istante

3-In merito all'autenticazione delle operazioni, il Collegio richiama l'art. 10, Dlgs. 11/2010 in base al quale è onere dell'intermediario provare che le operazioni siano state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate; in mancanza di questa prova l'intermediario sopporta - in ogni caso - integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute. Questo Collegio analizza gli atti prodotti dall'intermediario come documentazione e prova delle modalità di accesso ed autenticazione dell'operazione contesta: 1) enrollment dell'APP sul dispositivo registrato della cliente in data 8/11/2021; 2) accesso all'area riservata in APP il 26/11/24 alle 18:55, con evidenza del doppio fattore di autenticazione, ovvero fattore di possesso (App installata su device certificato) e fattore di conoscenza (Pin); 3) disposizione del bonifico via APP il 26/11/24 finalizzato alle 18:59, con evidenza doppio fattore di autenticazione, ovvero fattore di possesso (App installata su device certificato) e fattore di conoscenza (Pin). È orientamento consolidato dei Collegi ritenere che, per valutare l'assolvimento dell'onere della prova della Strong Customer Authentication (SCA), possono essere valutati (oltre ai log) anche ulteriori elementi esplicativi, quali la legenda e/o quanto rappresentato dall'intermediario nelle proprie difese in relazione al caso concreto, purché consentano di verificare i singoli passaggi registrati dal sistema informatico come prova di autenticazione. Nel caso si specie, sebbene nei log prodotti non sia possibile individuare l'inserimento del codice pin a 6 cifre, l'intermediario descrive il processo di autenticazione, evidenziando che la fase di accesso all'app è avvenuta senza errori e l'autorizzazione del bonifico ha avuto esito positivo, condizioni che questo Collegio ha verificato come visibili e comprensibili dai log prodotti dall'intermediario.

4-A questo punto il Collegio richiama la decisione n. 22745/2019 del Collegio di Coordinamento, che ha enunciato il seguente principio di diritto: "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". Sul punto, la ricorrente non riferisce le circostanze in base alle quali sarebbe avvenuta la truffa. Il Collegio rappresenta che, in tema di utilizzi fraudolenti on line non circostanziati dal cliente, la posizione condivisa del sistema ABF è quella di ritenere che si

debba distinguere l'ipotesi in cui la mancata autorizzazione dell'operazione di pagamento sarebbe legalmente presunta (ciò si verifica nei casi di furto o smarrimento dello strumento di pagamento- che non è il caso di specie) da quella in cui, in assenza della predetta presunzione, il ricorrente debba allegare i fatti che rendano plausibile che l'operazione di pagamento è stata disposta da un terzo non autorizzato. Le mancate allegazioni da parte del cliente delle circostanze di fatto della frode che afferma di aver patito – come il caso di specie- rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del ricorrente medesimo. In particolare, ciò avviene se: i. l'intermediario ha offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni sconosciute; ii. il sistema di pagamento risulta conforme alla Strong Customer Authentication (SCA); iii. non risultano indizi di anomalia delle operazioni e/o ulteriori elementi. Anche nell'ipotesi in cui la truffa si possa inquadrare in un'operazione di phishing, come proposto nel caso di specie dall'intermediario resistente, i Collegi ritengono che, pur provando l'intermediario l'autenticazione delle operazioni fraudolente, occorre comunque verificare la sussistenza di elementi di fatto che possono assumere rilievo ai fini della colpa grave del cliente, quali ad esempio: 1) il mancato blocco di operazioni individuate come sospette dallo stesso intermediario; 2) la sussistenza di uno degli indizi di rischio di frode ex art. 8 del D.M. 112/2007; 3) la tempestiva segnalazione del cliente e il mancato blocco dell'operazione da parte dell'intermediario; 4) l'utilizzo di un indirizzo IP estero; 5) la mancata attivazione del servizio di sms-alert. Nel caso di specie, il Collegio sottolinea che non assumono rilevanza gli indicatori di anomalia ex D.M. 112/2007, né altri presidi quali i sistemi di alert, visto che si tratta di una sola operazione contestata. Questi elementi di fatto, uniti alla prova raggiunta dall'intermediario rispetto all'autenticazione dell'operazione, ed alla considerazione della costante giurisprudenza del sistema ABF nel caso in cui la parte istante non riferisce le circostanze in base alle quali sarebbe avvenuta la truffa, portano questo Collegio a concludere che la colpa grave della ricorrente sussista.

5- Tutto considerato, sulla base dei punti che precedono, in linea con l'orientamento del sistema ABF espresso in decisioni su casi analoghi, questo Collegio conclude che il ricorso non può essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE