

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 ANTONINO FRANCESCO PLATANIA

Seduta del 11/02/2026

FATTO

Il ricorrente chiede la restituzione della somma di euro 989,00, corrispondente all'importo di un bonifico istantaneo di euro 988,00 oltre euro 1,00 di commissioni, eseguito in data 21/05/2025 alle ore 20:03 in favore di un beneficiario sconosciuto.

Il ricorrente afferma di non avere mai autorizzato tale operazione, di avere sempre custodito con diligenza le proprie credenziali (esclusivamente a memoria) e di non avere mai comunicato a terzi username, password o codici dispositivi. Riferisce di avere preso conoscenza dell'addebito in data 26/05/2025, provvedendo al blocco dello strumento. Nei giorni 21/05/2025, 22/05/2025 e 24/05/2025 sono stati effettuati ulteriori tentativi di bonifico non andati a buon fine, di cui il ricorrente stesso ha avuto contezza in seguito alla ricezione di notifiche sull'App dell'intermediario. Deduce che l'intermediario non avrebbe fornito prova della corretta autenticazione forte (SCA) dell'operazione e che non sussisterebbero elementi idonei a configurare una propria colpa grave.

Costitutosi l'intermediario convenuto eccepisce di avere correttamente applicato le procedure di autenticazione forte previste dalla normativa PSD2. Produce i log relativi all'enrollment dell'App (10/01/2025) e all'operazione dispositiva del 21/05/2025, sostenendo che il bonifico sia stato autorizzato tramite utilizzo del dispositivo registrato e digitazione del codice personale (P***ID), nell'ambito di una sessione autenticata anche con biometria. I frodatori sono riusciti ad aggirare il processo di enrollment dell'App tramite la necessaria partecipazione del cliente, per carpire dati personali e codici di sicurezza, o tramite tecniche di social engineering.

Deduce che l'operazione risulta correttamente autenticata, registrata e contabilizzata e che non emergono anomalie operative. Sostiene, pertanto, la sussistenza della colpa grave del ricorrente, in ragione della mancata allegazione di una dinamica alternativa plausibile della frode.

DIRITTO

1) 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 (recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 – PSD2). Ai sensi dell'art. 10 del d.lgs. 11/2010, grava sul prestatore di servizi di pagamento l'onere di dimostrare: a) che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e non abbia subito malfunzionamenti; b) il comportamento fraudolento o gravemente colposo dell'utilizzatore. Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi, la prova dell'autenticazione costituisce il presupposto logico per la valutazione della colpa grave dell'utente.

Parte ricorrente lamenta l'esecuzione fraudolenta di n. 1 bonifico istantaneo di euro 988,00, oltre euro 1,00 di commissioni, effettuato in data 21/05/2025 alle ore 20:03 tramite App.

Con riferimento alla autenticazione delle operazioni in conformità ai requisiti della SCA si premette che 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.). 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.

Preliminarmente, l'intermediario evidenzia che non vi è stato alcun cambio di utenza telefonica del ricorrente nell'ambito della truffa di cui si tratta. In particolare, l'utenza registrata nei sistemi dell'intermediario è la stessa indicata dal ricorrente in sede di presentazione dell'odierno ricorso. Dalle evidenze prodotte emerge che in data 10/01/2025 è stato effettuato l'enrollment dell'App su dispositivo A*** con ID ***85E. L'operazione risulta autenticata mediante: Conoscenza: username e password e Possesso: codice OTP inviato all'utenza telefonica del ricorrente. L'enrollment risulta correttamente eseguito nel rispetto della SCA. Tuttavia, essendo intervenuto circa cinque mesi prima della truffa, non appare direttamente collegato alla dinamica oggetto di ricorso.

Con riferimento all'autenticazione forte del bonifico istantaneo del 21/05/2025 effettuato alle ore 20:03 l'intermediario rappresenta, producendo evidenza dei log che il sistema di autenticazione forte ha così funzionato: -alle ore 20:00:49 vi è stato accesso all'App tramite dispositivo registrato; -l'accesso è avvenuto mediante inserimento del codice personale (P***ID) e conferma biometrica; -il bonifico è stato predisposto e autorizzato nella medesima sessione; -la conferma finale è avvenuta tramite digitazione del codice personale. Pertanto dai log e dalle relative legende versati in atti i fattori impiegati risultano essere: a) Possesso: utilizzo del device registrato; b) Conoscenza: codice segreto (P***ID); c) (in fase di accesso) Inerenza: biometria. Il dispositivo adoperato per l'esecuzione del bonifico risulta avere lo stesso ID (***85E) di quello su cui è stato effettuato l'enrollment.

Alla luce delle evidenze documentali, il Collegio ritiene che l'intermediario abbia fornito prova della corretta autenticazione forte dell'operazione, non emergendo malfunzionamenti né anomalie tecniche. Pertanto, sulla base delle evidenze prodotte dall'intermediario risulta che la fase di esecuzione del bonifico istantaneo sia stata effettuata nel rispetto della normativa in materia di *strong customer authentication*. Ne consegue che l'operazione oggetto di analisi è stata effettuata direttamente dal cliente o dal frodatore in seguito alla inopinabile cooperazione colpevole del primo.

Con riferimento a possibili indici di anomalia dalla documentazione in atti non risultano: -pluralità di operazioni ravvicinate andate a buon fine;- operatività reiterata verso il medesimo beneficiario;- superamento del plafond;-scostamenti tali, da soli, da integrare un indice di anomalia idoneo ad attivare presidi ulteriori.

La circostanza che si tratti di un'unica operazione, pur di importo significativo rispetto all'operatività abituale, non appare sufficiente — secondo l'orientamento consolidato del Collegio di Palermo — a fondare una responsabilità dell'intermediario per omessa sospensione cautelativa.

Con riferimento alla modalità della frode e la colpa grave del ricorrente si rileva che il ricorrente si limita a negare l'autorizzazione dell'operazione e ad affermare di non avere comunicato le proprie credenziali, senza tuttavia fornire elementi idonei a ricostruire una dinamica alternativa della frode. Non risultano allegati: -messaggi sospetti; -disconoscimenti immediati in tempo reale;-anomalie di sistema. Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi: ove l'intermediario abbia fornito prova della SCA e non emergano indici di anomalia, la mancata allegazione di circostanze specifiche sulla dinamica della frode può concorrere alla formazione del convincimento circa la colpa grave dell'utente.

Nel caso di specie: -l'operazione è stata autorizzata tramite dispositivo registrato;-è stato utilizzato il codice personale del cliente;-erano attivi sistemi di alert;-il blocco è intervenuto solo dopo alcuni giorni. In assenza di elementi alternativi plausibili, l'ipotesi residuale resta quella di un utilizzo riconducibile al titolare, direttamente o per cooperazione gravemente colposa.

Il Collegio ritiene, pertanto, integrata la colpa grave del ricorrente.

Il Collegio pertanto ritiene non meritevole di accoglimento la domanda proposta dal ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE