Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

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

Relatore ANTONIO FORGIONE

Seduta del 26/02/2026

FATTO

Parte ricorrente, esperita infruttuosamente la fase del reclamo, adisce l'ABF premettendo di intrattenere, con l'intermediario chiamato nel presente procedimento, un rapporto di conto corrente cui è associato il servizio di *remote banking*. In relazione a tale rapporto, la parte precisa di aver ricevuto, sul proprio dispositivo mobile associato al conto stesso alcune notifiche provenienti dall'intermediario, con le quali veniva avvisato dell'avvenuta contabilizzazione di un'operazione di pagamento, oltre alle spese, che interamente disconosce e deve essere qualificata come fraudolentemente eseguita. Sulla base dei fatti narrati e dell'ulteriore circostanza, specificamente precisata, di non aver mai comunicato o in alcun modo fornito le proprie credenziali per l'accesso al conto a terze persone, chiede il riconoscimento del proprio diritto ad ottenere dall'intermediario la restituzione delle somme sottratte ed il risarcimento per i danni morali subiti per l'accaduto.
L'intermediario, intervenendo nel procedimento, eccepisce che l'operazione contestata è stata autorizzata con procedure conformi alla *Strong Customer Authorization* (SCA), secondo la disciplina generale di cui al D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11. Produce a tal riguardo copia-estratto del proprio registro informatico relativo alla posizione del ricorrente, da cui si evince l'avvenuta installazione, senza anomalie e previa digitazione dei codici personali conosciuti esclusivamente dal cliente,

dell'applicazione necessaria per la gestione del conto su un diverso dispositivo rispetto a quello precedentemente utilizzato. L'intermediario chiarisce altresì che, a fronte di tale installazione, è stata inviata *alert* mediante apposito avviso notificato al cliente. Da tali premesse, la parte inferisce che l'operazione oggetto di gravame sia da imputarsi alla condotta dello stesso ricorrente, il quale venendo meno agli obblighi di diligenza e custodia, avrebbe agevolato l'accesso di terzi al rapporto mediante la rivelazione delle credenziali. L'intermediario contesta altresì il diritto del ricorrente al risarcimento del danno morale, richiamando il principio di tipicità del danno non patrimoniale. In linea con la giurisprudenza dei Collegi, tale pretesa risarcitoria è riconosciuta solo laddove prevista dalla legge ordinaria o in presenza di una lesione concreta a diritti inviolabili della persona che superi la soglia della tollerabilità.

DIRITTO

Oggetto del ricorso è, pertanto, la contestazione di un pagamento elettronico soggetto alla disciplina del D.Lgs. 11/10, attuativo della direttiva PSD2. Ai fini della decisione, rileva il particolare regime probatorio previsto dall'articolo 10 del medesimo decreto che pone interamente a carico dell'intermediario l'onere di provare la corretta esecuzione dell'operazione dispositiva laddove l'utente disconosca l'autorizzazione.
Dalle risultanze istruttorie emerge che l'operazione *de qua* non è stata originata dal dispositivo d'uso abituale del ricorrente. Al contrario, risulta preceduta dall'abilitazione dell'applicativo di *remote banking* su un terminale terzo, verosimilmente riconducibile ai frodatori. L'attività necessaria a tale scopo appare svolta nel rispetto delle disposizioni di cui alla richiamata disciplina, fondata su due fattori, quali conoscenza e possesso. In dettaglio, come desumibile dal registro informatico in atti, infatti, la procedura implementata dall'intermediario richiede il superamento di plurimi controlli sequenziali, quali l'immissione e la verifica delle credenziali identificative, la selezione delle chiavi dispositive con relativa registrazione del terminale e, infine, la certificazione dell'intero processo mediante digitazione di una *pa ssword* temporanea (OTP) che è stata recapitata al numero di telefonia mobile del cliente. Parimenti correttamente autenticata deve ritenersi l'operazione di pagamento disconosciuta. La transazione, in ossequio ai protocolli di SCA, si è infatti perfezionata mediante l'inserimento dei dati della carta sul portale *on-line* e la successiva validazione dell'ordine tramite notifica *push* inviata al terminale precedentemente registrato, culminando con l'autorizzazione definitiva tramite riconoscimento biometrico.
In merito alle modalità di esecuzione della frode, si osserva che la parte ricorrente non ha fornito elementi probatori idonei a consentire a questo Collegio di accertarne la concreta dinamica. Ne discende l'impossibilità di valutare l'eventuale grado di sofisticazione del raggiro, elemento che, se provato, sarebbe stato idoneo a superare la contestazione di colpa grave mossa al cliente. Da ultimo, rilevato che la fattispecie ha ad oggetto un'unica operazione, alcun rilievo può assumere l'eventuale ritardo nel blocco delle credenziali o nell'invio della messaggistica di *alert*.
In conseguenza di quanto sopra, il ricorso non può essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE