

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

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

Relatore SERGIO SCIBETTA

Seduta del 09/07/2026

FATTO

Con ricorso del 25/03/2026, proposto dopo l'esito negativo del reclamo indirizzato direttamente all'intermediario, il ricorrente ha dichiarato di aver subito una truffa con cui gli sarebbe stata sottratta una somma superiore agli € 10.000,00 di cui chiede la restituzione, almeno in parte, ritenendo sussistente una responsabilità dell'intermediario.

In particolare, il ricorrente ha riferito di aver ricevuto un sms con cui è stato avvisato dell'avvenuta disposizione di un pagamento sul proprio conto corrente e l'invito a contattare il numero ivi indicato per eventualmente disconoscere l'operazione.

Una volta chiamato il detto numero, il ricorrente avrebbe interloquito con un sedicente agente della polizia postale che avrebbe riferito della presenza di dipendenti infedeli presso la filiale dell'intermediario che sottraevano fondi ai clienti e, all'asserito scopo di mettere al sicuro il denaro, avrebbe indotto il ricorrente ad eseguire una serie di pagamenti.

Il ricorrente contesta che l'intermediario avrebbe dovuto predisporre dei sistemi di sicurezza idonei a scongiurare una truffa come quella subita e che comunque si sarebbe dovuto attivare un sistema di protezione antifrode, anche in considerazione del fatto che sarebbero state effettuate diverse operazioni in un breve arco temporale.

Con le proprie controdeduzioni l'intermediario ha chiesto il rigetto del ricorso evidenziando preliminarmente che le operazioni in argomento sarebbero state eseguite personalmente dal cliente e ciò esclude l'applicabilità della disciplina prevista e disciplinata dal D.Lgs 11/2010, in ogni caso ha

affermato che le operazioni stesse sarebbero state autorizzate in modalità SCA, nel rispetto della normativa vigente, e che l'accaduto sia da imputare unicamente alla colpa grave del ricorrente. L'intermediario ha altresì riferito di aver attivato la procedura di *recall* delle somme ma che la stessa ha avuto esito negativo.

DIRITTO

Il ricorso sottoposto al Collegio verte in tema di operazioni disconosciute dal ricorrente e sulla richiesta di rimborso delle somme sottratte.

In particolare, le operazioni contestate sono costituite da n° 7 bonifici istantanei eseguiti tutti in data 13/2/2026 per un importo complessivo di € 10.030,00 e precisamente:

1. bonifico di € 3.200,00 – h 12.14
2. bonifico di € 1.200,00 – h 13.34
3. bonifico di € 2.400,00 – h 13.41
4. bonifico di € 830,00 – h 16.39
5. bonifico di € 900,00 – h 16.43
6. bonifico di € 900,00 h- 16.52
7. bonifico di € 600,00 – h 16.53

L'intermediario con le proprie controdeduzioni ha rilevato che gli ultimi due bonifici sarebbero stati eseguiti verso un conto corrente intestato allo stesso ricorrente e correttamente ha chiesto di escludere tali operazioni dalla valutazione di rimborso dato che le stesse non hanno comportato alcun concreto depauperamento del ricorrente.

Il Collegio aderisce al rilievo formulato dall'intermediario e dichiara che la complessiva somma di € 1.500,00 di cui ai predetti bonifici nn. 6 e 7 non potrà essere comunque oggetto di restituzione.

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 rinvencono 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, dalle evidenze emergenti dalla documentazione acquisita al fascicolo ed in particolare delle dichiarazioni confessorie rese dal ricorrente in sede di denuncia alle Forze dell'Ordine e nel ricorso introduttivo, emerge che nella vicenda oggetto del ricorso la detta normativa non può trovare applicazione visto che appare accertato che il primo bonifico sia stato disposto personalmente dallo stesso ricorrente e sussistono fondati elementi per ritenere che analoga considerazione possa essere confermata anche per le altre operazioni.

Sul punto si richiama il costante orientamento dei Collegi Abf per cui le operazioni non possono considerarsi non autorizzate allorquando siano integralmente eseguite personalmente dal cliente, seppure in virtù del raggirò operato dai malfattori.

Ex multis si richiama il precedente dello stesso Collegio decidente per cui *“Nella fattispecie, sulla base della documentazione agli atti, e in particolare delle dichiarazioni confessorie rilasciate dal ricorrente, risulta che lo stesso - seguendo le istruzioni di un truffatore - ha personalmente effettuato l'operazione di trasferimento di denaro oggetto di contestazione, prestando il suo consenso all'esecuzione della stessa, che è pertanto avvenuta mediante corretta autenticazione. Trattasi, pertanto, di operazione che non rientra tra le c.d. transazioni non autorizzate (cfr., ABF Palermo, n. 10042/2020; ABF Roma, n. 4685/2021, ABF Milano, n. 13553/2021), regolate dalle disposizioni normative sopra richiamate ed invocate dal ricorrente, il quale ha personalmente effettuato l'operazione contestata. 3. Ciò determina il rigetto del ricorso”* (Coll. Abf Palermo, dec. 2787/2024).

In ogni caso, anche volendo dubitare del fatto che le operazioni siano state disposte dallo stesso ricorrente ed applicare la normativa di cui al richiamato D.Lgs n° 11/2010, dalla documentazione acquisita al fascicolo ed in particolare dai *file log* e dalle schermate prodotte dall'intermediario emerge che le stesse siano state autorizzate tramite inserimento di codice PIN di esclusiva conoscenza del cliente e uso di mobile token in possesso dello stesso, in conformità alla SCA ed alla normativa vigente. Al contempo, dall'esame degli elementi della vicenda emerge la sussistenza di una colpa grave del ricorrente il quale, dando credito ad un sms civetta che presenta delle evidenti anomalie oltre che provenire da un recapito sconosciuto non attribuibile all'intermediario, avrebbe contattato un recapito telefonico anch'esso non riconducibile all'intermediario ed avrebbe poi fornito dati e codici personali oltre a dare esecuzioni alle indicazioni provenienti da un soggetto sconosciuto.

Dalla documentazione acquisita al fascicolo emerge che nessuna responsabilità può essere attribuita all'intermediario per quanto accaduto sia in quanto risulta attivato un sistema di *alert* che avrebbe avvisato il cliente dell'intervenuto perfezionamento delle operazioni oggi contestate sia in quanto risulta che il sistema automatico antifrode approntato a tutela della clientela avrebbe bloccato l'operazione dispositiva delle ore 13.34 ma il cliente avrebbe sbloccato l'operatività del conto confermando la propria identità e la circostanza che le operazioni fossero da lui eseguite.

Innanzitutto alle evidenze emerse dalla documentazione prodotta dalle parti ed acquisite al fascicolo, il ricorso proposto non risulta accoglibile.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE