

## COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

|                         |                                                           |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------|
| (TO) LUCCHINI GUASTALLA | Presidente                                                |
| (TO) GRECO              | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (TO) CARATOZZOLO        | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (TO) SPENNACCHIO        | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (TO) PUDDU              | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore GIANNI PUDDU

Seduta del 25/11/2025

## FATTO

All' esito del negativo riscontro al reclamo, proposto in data 19.10.2024, veniva presentato ricorso avanti all'ABF.

Parte ricorrente (unitamente agli aderenti al ricorso in qualità di cointestatari del conto corrente) allegava, di essere, in data 02.10.23, risultata vittima di una truffa riconducibile allo schema dello *smishing* misto a *ID caller spoofing*, che avrebbe preso le mosse dalla ricezione di un sms civetta, apparentemente proveniente dall'intermediario emittente tecnico della carta di credito (estraneo alla presente controversia), collegata al proprio conto corrente. Insospettita dalla ricezione del messaggio, parte ricorrente, avrebbe avvertito, immediatamente, la propria agenzia di riferimento presso l'intermediario resistente, il cui addetto, pur avendo ricevuto l'indicazione di non autorizzare eventuali ordini di bonifico che sarebbero stati inviati nelle ore successive, non avrebbe proceduto al blocco dispositivo del conto. I truffatori avrebbero così potuto disporre le due operazioni di bonifico, in seguito disconosciute, dalle quali emergerebbe la negligenza della banca per non aver adottato tutti gli strumenti idonei a garantire la sicurezza del sistema di pagamento, nonostante fosse stata avvertita della frode in atto. L'evento fraudolento sarebbe, quindi, imputabile unicamente all'istituto bancario, che avrebbe violato i canoni di diligenza professionale

sulla medesima incombenti. Domandava, quindi, il rimborso della somma di € 10.150,00.

L'intermediario, in sede di controdeduzioni, eccepiva la colpa grave di parte ricorrente rilevando come la medesima fosse stata contattata da un'utenza telefonica in alcun modo riconducibile ai contatti ufficiali della resistente, né si sarebbe insospettita alla ricezione del messaggio truffaldino ed avrebbe, anzi, interagito con i truffatori, senza contattare previamente l'assistenza telefonica della banca o la propria agenzia, circostanza che avrebbe evitato l'esecuzione dei pagamenti. Precisava, altresì, in ordine ai pagamenti disconosciuti, che, in data 02.10.2023, risultava essere stata attivata l'utenza di parte ricorrente su un nuovo dispositivo mobile, secondo un procedimento conforme a SCA e tra le 16:31 del 02.10.23 e le 10:50 del 03.10.23, eseguite le due operazioni contestate, sempre secondo una procedura di autenticazione conforme a SCA. L'abilitazione di un nuovo dispositivo sarebbe stata comunque tempestivamente e chiaramente comunicata a controparte tramite l'invio di sms. Precisava, infine, di aver attivato negli anni numerose e importanti campagne informative nei confronti della clientela, per richiamare l'attenzione sui rischi delle frodi telematiche ed allegava che, nonostante la ricezione tardiva della segnalazione del cliente, circa la possibile frode, la banca si sarebbe attivata prontamente per tentare il recupero delle somme, seppur con esito negativo. Chiedeva quindi, il rigetto del ricorso.

Le operazioni contestate consistono in due bonifici effettuati tramite servizi di *Home Banking* dal conto corrente cointestato al ricorrente e agli aderenti al ricorso, rispettivamente alle ore 16:31 del 02.10.2023 per € 9.900,00 e alle ore 10:50 del 03.10.23 per € 250,00. L'importo complessivamente sottratto ammonta, quindi, a € 10.150,00. Le predette transazioni risultano dalle relative contabili, in atti parimenti alla denuncia.

## DIRITTO

Il fraudolento utilizzo di servizi di pagamento è disciplinato dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa al mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

La normativa appena richiamata prevede che qualora l'utilizzatore neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento (il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento, in assenza del quale essa non può considerarsi autorizzata- art. 5), grava sull'intermediario provare che l'operazione stessa è stata autenticata, correttamente registrata, contabilizzata, e che durante la sua esecuzione non si siano verificati malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti (art. 10). Quanto precede trova un limite nella circostanza che l'utilizzatore abbia agito mancando di osservare in modo fraudolento o gravemente colposo gli obblighi di corretto utilizzo e di custodia degli strumenti di pagamento, situazione nella quale l'art. 12, comma 4, del d.lgs. n. 11/2010, prevede che il medesimo sopporti per intero le perdite subite.

Nel caso che ci occupa, il Collegio rileva come l'intermediario, abbia allegato e documentato, producendo le relative evidenze informatiche, che le operazioni

contestate sono state autenticate tramite un sistema conforme agli standard di autenticazione multifattoriale, con regolare autenticazione, registrazione e archiviazione delle operazioni mediante l'utilizzo dei seguenti fattori di autenticazione: per l'*enrollment* della App: elemento di conoscenza, credenziali statiche di accesso a home banking (codice utente, data di nascita, Pin dispositivo); elemento di possesso, numero di cellulare certificato sul quale viene effettuata la chiamata di Secure Call; per le singole operazioni: elemento di conoscenza, Pin dispositivo; elemento di possesso, device mobile certificato sul quale si riceve la push notification ed è stata installata l'App.

Quindi, sulla scorta delle evidenze documentali prodotte dall'intermediario resistente, può sostenersi che la procedura seguita dall'intermediario sia conforme alla SCA, (Strong Customer Authentication), rilevando come a fronte di evidenze documentali analoghe, l'ABF abbia ritenuto provata l'autenticazione delle operazioni contestate e conforme alla SCA il sistema di pagamento adottato dall'intermediario (si richiamano C ollegio di Torino, Decisioni n. 4753/2025 e n. 3898/2023; Collegio di Bologna, Decisione n. 13422/2022).

Avendo fornito l'intermediario, la prova posta a suo carico dall'art. 10 d.lgs. 11/2010 è, dunque, necessario passare alla valutazione del comportamento dell'utente ai fini dell'applicazione delle previsioni del successivo art. 12 del suddetto d.lgs.

Dalla documentazione agli atti emerge che le operazioni contestate sono scaturite da un fenomeno di *SMS spoofing* misto a *vishing*, realizzato ai danni di parte ricorrente. Come eccepito dall'intermediario il numero fisso da cui il cliente sarebbe stato contattato non parrebbe riconducibile ad alcun numero ufficiale del servizio di assistenza clienti; parte ricorrente ha, altresì, versato in atti gli screenshot degli sms civetta ricevuti, che appaiono provenienti dall'emittente la carta di credito e risultano inseriti nella medesima cronologia con ulteriori messaggi genuini, tra i predetti sms di essi sussistono, inoltre, alcuni messaggi di storno. Parte ricorrente ha, inoltre, dichiarato di aver disinstallato la *app* della banca, su richiesta del sedicente operatore.

La ricorrente ha, altresì, affermato che, appena ricevuto l'sms civetta, avrebbe tempestivamente contattato per avvertire della sospetta truffa, l'agenzia di riferimento dell'intermediario resistente, che sarebbe, tuttavia, rimasta inerte, indirizzandola al servizio assistenza della società emittente la carta di credito, la banca, ha contestato tale ricostruzione del cliente affermando di essere stata avvertita dallo stesso solo dopo che i truffatori erano riusciti a disporre i due bonifici oggetto di ricorso. A sostegno della propria ricostruzione, parte ricorrente ha versato in atti il registro delle chiamate in entrate e in uscita, dal, quale, tuttavia non appare possibile ricostruire con esattezza la sequenza cronologica e l'esatta datazione delle chiamate effettuate, né, peraltro, appare possibile ricavare il contenuto delle eventuali conversazioni intercorse.

Alla luce delle allegazioni e del materiale probatorio in atti, nella fattispecie, per un verso, è possibile riconoscere nell'illecito consumato le caratteristiche della truffa sofisticata e particolarmente insidiosa, si rileva in particolare la presenza di sms truffaldini nella chat con l'intermediario emittente della carta di credito (si veda Collegio di Torino, Decisione n. 12097/2023 in ordine allo *spoofing* mediante invio di messaggi da utenza riconducibile ad intermediario estraneo al procedimento) unitamente a messaggi genuini e la presenza di sms di storno (che costituiscono, appunto, indice di insidiosità della frode, si richiama Collegio di Torino, Decisione n. 7430/2023) ma, al contempo è rinvenibile una negligente condotta di parte ricorrente, con particolare riferimento all'aver prestato fede, senza compiere verifica alcuna, ad una chiamata proveniente da utenza non riconducibile all'intermediario ed all'aver disinstallato su

indicazione del truffatore la app della banca. Potrà, quindi, essere ravvisato un concorso di colpa tra le parti in relazione, da un lato, alla condotta dell'utente che ha agevolato il compimento della truffa, e dall'altro lato, alle criticità organizzative del servizio di pagamento offerto dall'intermediario, concorso di colpa che il Collegio ritiene di ripartire nella misura di 1/3 in capo all'intermediario e nella misura prevalente di 2/3 in capo al cliente (si richiama, tra le altre, Collegio di Milano, Decisione n. 7410/2022).

**P.Q.M.**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 3.383,00.**

**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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE