



COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCA DI NELLA

Seduta del 25/11/2025

FATTO

La parte ricorrente espone, allega e chiede nel ricorso quanto segue.

- Il 19.03.2025 riceveva un sms nel canale dell'intermediario con il quale veniva avvertita che un dispositivo sconosciuto era collegato al proprio conto corrente e invitata a chiamare un numero, riconducibile all'intermediario.
- Interloquiva, dunque, con un sedicente operatore dell'ufficio sicurezza del convenuto, il quale inoltrava la sua chiamata all'ufficio competente.
- Entrava in contatto con un secondo sedicente operatore che l'avvertiva di stare registrando la chiamata e le chiedeva di poter attivare le verifiche sulla sua home banking, in modo da bloccare eventuali accessi e movimenti ignoti.
- Le veniva chiesto di verificare la presenza di movimenti bancari anomali, che la stessa, tuttavia, non rilevava, e, pertanto, di installare una app di sicurezza (successivamente sparita) al fine di

verificare la presenza di malware sul cellulare e di fornire l'autorizzazione tramite impronta digitale per poterla attivare.

- Il presunto operatore riferiva, inoltre, di aver aperto una pratica, di aver proceduto ai controlli e di aver dato comunicazione dei fatti alla polizia postale.
- Per la messa in sicurezza il presunto operatore consigliava, infine, di non eseguire nessuna operazione fino al giorno successivo in quanto dalla polizia e dal centro servizi dell'istituto sarebbe stata valutata come fraudolenta.
- La chiamata si concludeva con un appuntamento al giorno successivo per riattivare le credenziali.
- Il giorno dopo (20.03.2025) veniva contattata alle 9.30 dall'intermediario che la informava della disposizione di un bonifico di € 11.211,00 e le chiedeva se l'avesse autorizzato.
- Non ha fornito le credenziali di accesso al conto; inoltre, il truffatore era al corrente di propri dati personali.
- È rimasta vittima di spoofing.
- Non ha autorizzato alcun bonifico.
- Non ha ricevuto sms-alert o notifiche dall'intermediario al momento dell'operazione.
- Il convenuto, che ha individuato la natura fraudolenta del bonifico, è intervenuto solo il giorno successivo al fatto e non ha dimostrato diligenza professionale.
- L'operazione è avvenuta con una precisione tale (corretta registrazione, autenticazione, contabilizzazione in assenza di malfunzionamenti o inconvenienti di sorta) che era impossibile riconoscere la truffa.
- Parte ricorrente chiede il rimborso totale di € 11.211,00, oltre gli interessi maturati, nonché la refusione delle spese legali pari a € 250,00 o alla somma maggiore o minore ritenuta di giustizia.

Nelle controdeduzioni l'intermediario espone, allega e chiede quanto segue.

- Dopo aver riepilogato i fatti, rappresenta che la ricorrente ha contattato un numero intestato a terzi, che avrebbe potuto verificare via internet.
- La colpa grave della ricorrente è desumibile dalle dichiarazioni di natura confessoria riportate in denuncia, in cui dichiara di aver inserito il dato biometrico all'interno dell'APP ufficiale presente sul dispositivo precedentemente abilitato dalla stessa.
- La ricorrente non ha depositato alcuna evidenza del reindirizzamento.
- La truffa non risulta affatto così insidiosa da ritenere scusabile la condotta della ricorrente.
- L'attrice avrebbe benissimo potuto chiamare non solo i Carabinieri o le forze dell'ordine, ma eventualmente anche qualcuno di propria fiducia.
- Le operazioni sono state validate correttamente con un sistema di autenticazione "a due fattori" eseguito da parte della ricorrente, caratterizzato da un fattore di inerenza (dato biometrico) e uno di possesso (device registrato al servizio di mobile banking).
- La ricorrente ha ricevuto una notifica push dell'operazione al momento dell'inserimento del bonifico.
- Appena ricevuta notizia della frode si è attivato per il recall, che però è stato rifiutato.

- Adotta diverse misure di sicurezza anche di tipo informativo per la salvaguardia della propria clientela dal rischio frode.
- L'intermediario chiede il rigetto del ricorso per l'assenza di proprie responsabilità e quindi che nulla venga riconosciuto alla ricorrente in termini di rimborso e/o riconoscimento.

DIRITTO

Nella presente vicenda la parte ricorrente lamenta di essere stata vittima di una frode, perpetrata tramite l'invio di un sms e delle telefonate nel corso delle quali le veniva chiesto di scaricare un'app sullo smartphone, a causa della quale subiva la perdita di € 11.211,00 di cui chiede il rimborso unitamente agli interessi maturati e alle spese legali pari a € 250,00 o alla somma maggiore o minore ritenuta di giustizia.

Nella denuncia sporta all'autorità competente parte ricorrente dichiara che il 19.03.2025, verso le 17:02, riceveva un messaggio che l'avvertiva del collegamento della sua app a un nuovo cellulare e la invitava a bloccarlo se non era il suo, chiamando il numero 06***170. Chiamava quindi detto numero che la reindirizzava sull'utenza 05***555. Le rispondeva un tale R.R. che si spacciava per operatore dell'intermediario. Così compiva una serie di operazioni dettate dal truffatore, tra le quali l'installazione di una app, di cui non ricorda il nome, che le avrebbe permesso di bloccare il conto corrente. Utilizzava quindi l'impronta digitale per autorizzare l'operazione. Il giorno successivo veniva contattata dall'intermediario che le chiedeva se aveva autorizzato un bonifico di € 11.210,00 a favore di V.D. La ricorrente raccontava cosa era accaduto il giorno prima e le veniva detto che sarebbero state fatte delle verifiche. Qualche ora dopo la chiamava il Direttore della filiale di riferimento, il quale le diceva che era stata truffata e che era stato bloccato il conto. La ricorrente precisa che le utenze telefoniche di cui sopra sono intestate all'intermediario.

Sulla base della documentazione versata in atti il Collegio rileva che l'operazione disconosciuta è un bonifico di € 11.211,00, eseguito il 19.03.2025 a valere sul conto corrente dell'attrice acceso presso l'intermediario. L'operazione contestata può essere così sintetizzata:

DATA GG/MM/AA	ORA	TIPOLOGIA	IMPORTO
19/03/25	16:47	Bonifico ordinario	€ 11.211,00

Dalla descrizione dei fatti delle controparti e dalle relative allegazioni il Collegio ritiene che, ai fini della decisione, occorra valutare la condotta delle stesse alla luce della PSD2 e del d.lgs. n. 11/2010. Secondo detta disciplina, è innanzi tutto onere dell'intermediario provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata ex art. 10, d.lgs. n. 11/2010: in caso di mancanza della prova l'intermediario sopporta, in ogni caso, integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute. Qualora venga invece fornita la suddetta prova, occorre valutare se alla parte ricorrente sia imputabile una condotta connotata da dolo o colpa grave in violazione agli obblighi sui di lei gravanti

in forza dell'art. 7, essendo altrimenti il rischio di operazioni fraudolente a carico dell'intermediario ai sensi dell'art. 12 d.lgs. n. 11/2010. La prova dei fatti a carico dell'utilizzatore dello strumento di pagamento è posta sull'intermediario dall'art. 10 d.lgs. n. 11/2010. In proposito, va richiamato l'orientamento assunto dal Collegio di Coordinamento con la decisione n. 3947/2014, secondo la quale è comunque richiesto un *quid pluris* rispetto alla semplice dotazione del microchip per dimostrare la colpa grave o il dolo del cliente, gravando altrimenti l'allocazione legislativa della responsabilità in capo all'intermediario.

Ciò posto dal punto di vista normativo, il Collegio osserva che l'intermediario afferma, e allega, che l'operazione è stata eseguita mediante il dispositivo della ricorrente. Dall'analisi della documentazione agli atti, in particolare dai log, si ricava che il bonifico è stato disposto mediante un dispositivo su cui in data 30.01.2024 era stata installata l'app: il codice identificativo di tale device corrisponde a quello da cui sono stati autorizzati in data 19.03.2025 l'accesso all'internet banking e l'operazione di bonifico. In effetti, dal medesimo log non risulta evidenza di operazioni dispositive non disconosciute dalla ricorrente ed eseguite mediante l'utilizzo di tale device, di cui la stessa non disconosce la titolarità. Pertanto, l'app a cui si riferisce l'attrice in denuncia non è l'applicazione dell'intermediario, bensì un'altra con cui è stata eseguita la truffa, di cui però non vengono forniti ulteriori dettagli.

Dalla documentazione in atti risulta altresì che l'autenticazione dell'operazione è avvenuta mediante impronta digitale e OTP generata tramite il mobile token integrato nell'app, dunque mediante la combinazione di due elementi rispettivamente appartenenti alle categorie dell'inerenza e del possesso come richiede la disciplina della SCA che è stata puntualmente rispettata nella presente operazione (in tal senso, in un caso analogo, v. Collegio di Palermo, n. 6042/2025).

A questo punto spetta ancora all'intermediario fornire la prova del dolo o della colpa grave della parte ricorrente nella custodia dello strumento di pagamento, la quale può essere assolta anche attraverso la presunzione, ossia attraverso l'operazione logica che consente di risalire da un fatto noto ad uno ignoto. La stessa Corte di Cassazione, a tale specifico riguardo, ritiene ammissibile la prova indiziaria della sussistenza della colpa grave (v. Cass. civ., Sez. II, 18 gennaio 2010, n. 654). Si deve allora ricorrere ai fatti noti, ovvero ai c.d. indizi, che, per assurgere al rango di prova presuntiva, debbono però essere gravi, precisi e concordanti, come previsto dall'art. 2729 c.c.

Detta prova della colpa grave consiste, più specificamente, nella prova dei fatti che, in connessione tra loro, possono ragionevolmente condurre a ritenere gravemente negligente la condotta del cliente. Come già scritto, siffatta prova può essere fornita anche per mezzo di presunzioni, purché gli indizi siano gravi, precisi e concordanti ai sensi dell'art. 2729 c.c. Si tratta, in altri termini, di valorizzare le singole e specifiche circostanze relative alle fattispecie di volta in volta sottoposte all'esame dell'ABF, in ordine alle quali è necessario verificare se, alla luce degli elementi costitutivi della fattispecie, stretti in intima connessione tra loro, sia possibile desumere in capo all'utilizzatore un comportamento gravemente colposo.

Riguardo alla dinamica dei fatti, come risulta dalle dichiarazioni di parte ricorrente, l'operazione fraudolenta è stata disposta mediante una tecnica mista di messaggi e vishing. La ricorrente ha ricevuto un sms truffaldino all'interno della chat dell'intermediario, come provano le allegazioni, che le segnalava l'associazione di un nuovo dispositivo al proprio conto. A seguito di contatti telefonici

intercorsi con sedicenti operatori del convenuto, ha installato un'app fraudolenta e ha fornito inconsapevolmente un'autorizzazione mediante la propria impronta digitale. Parte ricorrente ha versato in atti anche l'evidenza che il numero 05***5 coincide con uno dei numeri riportati sul sito ufficiale del convenuto: si tratta di un numero riservato a chi chiama dall'estero. Manca invece la prova dell'installazione dell'app truffaldina in quanto la ricorrente sostiene essere "sparita" dal suo device.

Orbene, nel caso di specie, l'operazione oggetto del ricorso è scaturita da una truffa che ha avuto origine da chiamate effettuate a sedicenti operatori dell'intermediario. Siffatta truffa è qualificabile come vishing caller Id spoofing ed è ritenuta dai Collegi ABF una tipologia di frode più insidiosa rispetto al vishing "classico". In particolare, si ricorda che la parte ricorrente produce lo screenshot della schermata dello smartphone contenente i riferimenti della chiamata truffaldina, da cui si evince che il numero di telefono corrisponde a quello del servizio clienti dell'intermediario. In simili ipotesi, l'orientamento prevalente ravvisa un concorso colposo delle parti, imputando all'intermediario la colpa di "non avere adottato tutti i presidi di sicurezza necessari a impedire che il truffatore potesse chiamare la cliente con un numero riferibile all'intermediario medesimo" (così Collegio di Milano, n. 17467/2021; Collegio di Roma, n. 8749/2024). Alla luce di quanto ora esposto, il Collegio ritiene che vi sia una responsabilità dell'intermediario in concorso con la parte ricorrente da quantificare nella misura di 1/3 a carico del primo e che vada riconosciuta, pertanto, a quest'ultima la restituzione della somma di € 3.363,00 (cfr. Collegio di Bologna, n. 1591/2025).

Per scrupolo di completezza, il Collegio osserva che, contrariamente a quanto sostenuto dalla ricorrente, l'intermediario ha documentato di averle notificato la disposizione del bonifico oggetto di ricorso.

Quanto agli interessi legali, il Collegio li riconosce dal reclamo al saldo, essendo oggetto di puntuale domanda (Collegio di Coordinamento, n. 5304/2013).

Infine, conformemente all'orientamento condiviso e in coerenza con la decisione del Collegio di Coordinamento n. 4580/2025, il Collegio reputa che le spese legali non siano rimborsabili, stante il carattere non particolarmente complesso della controversia e la non oggettiva necessità della presenza di un professionista.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto il Collegio ritiene il ricorso meritevole di accoglimento parziale e riconosce il diritto della ricorrente a ottenere dall'intermediario la somma di € 3.363,00, oltre interessi legali dal reclamo al saldo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 3.363,00 (tremilatrecentosessantatre/00), oltre interessi legali dalla data del reclamo.

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla

parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE