

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 09/12/2025

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- il 12/04/2025, riceveva una chiamata da un sedicente operatore della propria banca che gli riferiva di transazioni anomale effettuate tramite la sua carta di debito;

- il sedicente operatore lo induceva a effettuare delle ulteriori operazioni per annullare le operazioni sospette. Dimostrava di conoscere tutti i suoi dati personali, compresi il numero della carta e il codice CVV;
- si avvedeva quindi di essere stato vittima di una truffa in quanto l'operatore riusciva a effettuare addebiti per € 6.964,75;
- presentava denuncia presso le Autorità e disconosceva le operazioni;
- tramite simili modalità subiva un ulteriore tentativo di truffa su una seconda carta di sua titolarità, senza alcun addebito;
- presentava reclamo all'intermediario, che veniva riscontrato negativamente in data 28/05/2025.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso dell'intero importo prelevato sulla propria carta di pagamento. Nelle controdeduzioni, l'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il ricorso è irricevibile in quanto il cliente in ricorso così come nelle comunicazioni ha offerto una ricostruzione dei fatti lacunosa e priva di allegazioni, ma ha ammesso di aver eseguito, seppur sotto indicazioni del truffatore, le transazioni contestate, con conseguente inapplicabilità della disciplina di maggior tutela relativa alle disposizioni non autorizzate. Il cliente ha ricevuto sul proprio device i messaggi autorizzativi delle sei transazioni che egli stesso ha successivamente autenticato tramite APP installata sul suo device con fattore biometrico, come confermato dai log depositati, e ha anche ricevuto SMS Alert per ogni transazione;
- il cliente è stato vittima di cd. social hacking;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- sussiste la colpa grave del cliente in quanto ha eseguito pedissequamente le istruzioni di un truffatore sconosciuto tramite una telefonata proveniente da un numero non riconducibile alla resistente né alla banca del cliente. Ha inviato al cellulare del cliente sei SMS Alert riferiti alle transazioni eseguite, ma il cliente li ha ignorati.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato; in via subordinata, domanda che il danno venga ripartito fra le parti secondo le rispettive responsabilità, con l'applicazione della franchigia di legge.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia sono sei operazioni contestate, per un importo complessivo di € 6.964,75, poste in essere il 12/04/2025. Alla data delle operazioni trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

È agli atti la denuncia del cliente presentata in data 14/04/2025.

Rammentando che, secondo l'orientamento dei Collegi ABF, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale (ad es. con l'inserimento di uno dei fattori di autenticazione), la transazione non deve intendersi, per ciò solo, autorizzata, si devono prendere in esame i log informatici

prodotti agli atti dall'intermediario convenuto, dall'analisi dei quali emerge che le operazioni contestate sono state, correttamente, autenticate attraverso il device avente deviceID *9c69 in uso al cliente, sul quale è installata la APP di home banking (possesso); il fattore biometrico FingerPrint_FaceID (inerenza).

Quanto alla condotta delle parti e ai profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, a fronte della dichiarazione resa nella denuncia dal cliente, secondo la quale egli riceveva sulla propria utenza telefonica sei notifiche che il sedicente operatore gli richiedeva di autorizzare per poi disconoscerle verbalmente in chiamata, a dire dello stesso cliente registrata; e a fronte della dichiarazione del cliente, resa nel ricorso, secondo la quale il sedicente operatore lo induceva a effettuare ulteriori operazioni per annullare quelle sospette; il ricorrente – a fronte, appunto, di tali dichiarazioni – non produce evidenza in merito alle chiamate ricevute non consentendo, così, di stabilire se le chiamate in questione fossero riconducibili alla banca del cliente, comunque non convenuta nel presente procedimento, e pertanto se la fattispecie sia qualificabile come ID caller spoofing, con conseguente attenuazione del giudizio sulla colpa grave del ricorrente medesimo.

Sulla base delle evidenze agli atti del presente procedimento, la fattispecie mostra la sussistenza del seguente indice di anomalia/rischio frode, di cui al D.M. 112/2007: tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita (art. 8, lett. a, punto 2). Nel caso che ci occupa, infatti, risultano effettuati, nell'arco di pochi minuti, sei pagamenti – per il considerevole importo complessivo di € 6.964,75 – dei quali, dopo il primo, cinque presso il medesimo merchant.

Pertanto, facendo applicazione – come da consolidata giurisprudenza di questo Arbitro – del predetto indice di anomali/rischio frode, si deve riconoscere l'inadempimento dell'intermediario convenuto all'obbligo di protezione del cliente sussistente a far capo dalla quarta operazione posta in essere (come precisato, la terza presso il medesimo merchant).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 2.985,00.

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

