

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

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

Relatore LUCA DI NELLA

Seduta del 15/12/2025

FATTO

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

- Rappresenta di essere titolare della carta di credito n. ***7453, emessa dall'intermediario convenuto.
- Il 4/12/2024 riceveva una telefonata, apparentemente proveniente dal servizio clienti dell'istituto di credito, nel corso della quale l'interlocutore le segnalava l'esistenza di un tentativo di utilizzo illecito della carta in questione e le comunicava la necessità di effettuare operazioni di blocco.
- Nel corso della interlocuzione telefonica prendeva contatti con il proprio consulente, il quale le consigliava di interrompere la chiamata e di telefonare direttamente all'intermediario.

- Appurava così di essere rimasta vittima di una truffa e che una prima transazione di € 1.190,00 era già stata eseguita. Un secondo tentativo di utilizzo fraudolento di € 3.202,05 invece non era andato a buon fine.
- Provvedeva quindi a bloccare lo strumento di pagamento e a sporgere denuncia per l'ammancio subito.
- A fronte del formale disconoscimento e pedissequa richiesta di rimborso, l'istituto di credito rispondeva negativamente con comunicazione del 3/6/2025.
- Sporgeva così reclamo in pari data, ma l'intermediario ribadiva la propria posizione riscontrando negativamente le istanze risarcitorie con missiva del 19/6/2025. Si determinava quindi a proporre ricorso all'ABF.
- Parte ricorrente chiede la restituzione della somma fraudolentemente sottrattale.

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

- Evidenza che non è stata allegata al ricorso alcuna evidenza della telefonata ricevuta dal frodatore.
- Il modulo di disconoscimento è stato inviato con notevole ritardo solo in data 30/5/2025, a distanza di circa 5 mesi dopo la frode, anche se entro i termini previsti; alla stessa stregua anche la denuncia risulta essere stata presentata oltre due settimane dopo i fatti occorsi.
- La ricorrente ha concorso in modo determinante alla realizzazione della truffa ai propri danni, comunicando allo sconosciuto interlocutore i dati della propria carta ed eseguendo acriticamente tutte le sue istruzioni, in particolare autorizzando il pagamento contestato.
- Inoltre, dall'esame delle risultanze informatiche, non è emerso alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi e la transazione contestata risulta essere stata correttamente autenticata, registrata e contabilizzata, senza evidenza di alcuna anomalia.
- Risulta quindi chiara la colpa grave della ricorrente, che non avrebbe nemmeno prestato la dovuta attenzione alle campagne informative approntate per allertare la propria clientela e consigliare le condotte corrette da seguire in presenza di fenomeni come quello di cui è rimasto vittima parte attrice.
- Inoltre, ha regolarmente operato, inviando le notifiche relative alla transazione contestata sul cellulare dell'attrice.
- L'intermediario chiede il rigetto del ricorso in quanto infondato nel merito.

In sede di repliche alle controdeduzioni parte ricorrente afferma quanto segue.

- Versa in atti lo screenshot relativo ad un elenco di telefonate, nonché copie di e-mail intercorse con il personale dell'istituto di credito con riguardo alla ritrasmissione del modulo di disconoscimento, dopo un iniziale invio non andato a buon fine, e altre afferenti ad una richiesta di estratto movimenti della carta, necessario per presentare la denuncia.

DIRITTO

Nella presente vicenda parte ricorrente lamenta di essere stata vittima di una frode informatica perpetrata con una telefonata di un sedicente operatore dell'intermediario che le ha sottratto € 1.190,00 e pertanto ne chiede l'integrale rimborso.

Secondo quanto dichiarato nella denuncia sporta all'autorità competente il 20.12.2024, il 4.12.2024 parte ricorrente riceveva una telefonata dall'intermediario, in particolare dall'utenza 06***0. L'interlocutore, che aveva l'accento sardo e parlava correttamente l'italiano, la informava della necessità di effettuare delle operazioni per perfezionare il blocco di un'operazione sulla propria carta da lei non autorizzata. Le chiedeva alcune cifre dello strumento di pagamento. Durante la chiamata contattava il proprio consulente, il quale le ha consigliato di bloccare la telefonata e chiamare direttamente l'intermediario, ma a quel punto l'operazione di € 1.190,00 era andata a buon fine. Vi è stato anche un secondo tentativo di disporre un'operazione di € 3.202,05 che è stato però rifiutato. Ha quindi bloccato subito la carta: il blocco risulta essere stato disposto il 4/12/2024 alle ore 17:03.

Dalla documentazione in atti il Collegio rileva che la ricorrente contesta una transazione di pagamento online di € 1.190,00, disposta il 4/12/2024 con la propria carta di credito n. ***7453 e addebitata sul conto corrente collegato n. *30. In sintesi, l'operazione disconosciuta può essere così sintetizzata:

DATA GG/MM/AA	ORA	TIPOLOGIA	IMPORTO
4/12/2024	16:32	Pagamento online	€ 1.190,00

L'intermediario versa in atti le evidenze contabili relative al movimento contestato: dal prospetto emerge altresì una transazione di € 3.202,05, disposta alle ore 16:37, che la ricorrente ha riferito non essere andata a buon fine e di cui quindi non chiede la restituzione.

Ai fini della decisione occorre valutare la condotta delle parti alla luce del d.lgs. n. 11/2010. Secondo la disciplina posta dalla PSD2, 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 premette, in via generale, che, a partire dal mese di dicembre 2020, per l'accesso all'home banking o per disporre un pagamento il cliente deve autorizzare il pagamento o l'accesso tramite app, con le seguenti modalità alternative: ricezione notifica push, tap sulla notifica ed autorizzazione, accesso all'home banking (login), selezione dell'operazione nella lista e conferimento autorizzazione. In entrambi i casi l'autorizzazione viene impartita con inserimento del PIN ovvero utilizzando il touch/face ID se attivato: si genera quindi una OTP transazionale silente (non visibile al cliente), specifica di quella singola operazione. Sia la notifica push che la lista autorizzazioni in app esplicitano i dati dell'operazione che si sta autorizzando. L'intermediario precisa, inoltre, che il codice OTP è una password temporizzata valida per un solo utilizzo, in particolare solo per l'operazione richiesta, che viene generata in modo silente dal Mobile Token integrato nell'app che il cliente ha attivato sul proprio device. L'attivazione del Mobile Token viene attuata esclusivamente attraverso la digitazione delle credenziali di sicurezza (numero cliente + PIN) e del codice OTP inviato al cliente via SMS al cellulare collegato all'home banking.

Con riguardo al caso in esame, l'intermediario afferma, e prova, che parte ricorrente in data 4/12/2024 ha effettuato il login alle ore 16:29 mediante inserimento di ID Utente e PIN e generazione di OTP da Mobile Token installato sul proprio dispositivo Mi9TPro e ha autorizzato la transazione sconosciuta alle 16:32 con PIN e OTP generato da Mobile Token sul predetto dispositivo.

Da quanto versato in atti si evidenzia che nel tabulato di cui all'allegato 2 la riconduzione dei log alla transazione contestata è realizzabile sulla base del campo "numero cliente" (corrispondente alla ricorrente) nonché data e ora della transazione (coincidenti con quella in esame). Inoltre, il medesimo tabulato evidenzia l'inserimento del PIN solamente per l'attività di LOGIN e non per quella dispositiva. La breve distanza temporale tra l'accesso (ore 16:29) e l'operazione dispositiva (ore 16:32) fa ritenere che la transazione dispositiva sia avvenuta nella stessa sessione del login. In proposito, il Collegio richiama la Q&A ID 2020_5516 dell'Autorità Bancaria Europea (EBA), la quale ha chiarito che, ai fini dell'autenticazione di un'operazione, è possibile per i PSP "riutilizzare", nell'ambito della medesima sessione, un elemento (nello specifico, il PIN) utilizzato per accedere al conto di pagamento: pertanto, si può considerare quale elemento di conoscenza indipendente dal possesso di un device elettronico, il codice PIN richiesto all'utente in fase di accesso al conto (così, Collegio Bologna, n. 1180/2022).

L'intermediario versa in atti anche gli ulteriori tabulati per attestare il collegamento tra i log prodotti e la transazione sconosciuta: è ragionevolmente certo che la stessa sia stata autenticata dalla ricorrente, come da espressa ammissione di quest'ultima, confermata dalla circostanza che non risulta il collegamento della app a nuovi device.

A questo punto, si osserva che la prova del dolo o della colpa grave della parte ricorrente nella custodia dello strumento di pagamento e nell'uso dello stesso che incombe sull'intermediario 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 condotta della ricorrente, il Collegio rileva che l'intermediario ne deduce la colpa grave da diversi fatti. Innanzi tutto, dalla esplicita ammissione di aver comunicato dati della carta e di aver autorizzato la transazione contestata, come espressamente ammesso dalla ricorrente nel reclamo del 3.06.2025. Censura altresì la mancata attenzione prestata agli avvisi preventivi trasmessi alla clientela con lo scopo di indicare i comportamenti da tenere per evitare di incorrere in raggiri simili a quelli di cui è rimasta vittima la ricorrente. Rileva altresì che la notifica push autorizzativa era "parlante" e conteneva l'espressa indicazione dell'operazione che la ricorrente stava autorizzando. Il convenuto versa in atti anche l'evidenza dell'sms alert di notifica della operazione contestata (ore 16:32). Evidenzia, inoltre, nelle controdeduzioni la mancata produzione di elementi probatori in grado di suffragare la affermazione di aver ricevuto la telefonata truffaldina da un numero coincidente con quello del proprio servizio clienti.

In risposta a questa ultima contestazione, la ricorrente allega alle repliche una schermata relativa alle telefonate effettuate e ricevute. Invero, da detto documento non emerge la data delle telefonate: tuttavia, posto che il giorno della truffa (4/12/2024) era un mercoledì, le chiamate documentate sono state effettuate proprio in questo giorno a orari corrispondenti con la ricostruzione dei fatti rappresentata dalla parte ricorrente. Inoltre, il nominativo G** B** presente nella schermata coincide con quello di un dipendente dell'intermediario, come emerge dalle e-mail allegate alle repliche. Infine, il numero messo a disposizione dall'intermediario per il blocco delle carte coincide con quello indicato in denuncia. Vi sono dunque una serie di elementi che suffragano le affermazioni della ricorrente.

In base a tutto questo, il Collegio ritiene che parte attrice sia rimasta vittima di una truffa rientrante nello schema del Vishing Caller ID Spoofing. Rispetto a questa fattispecie, nel caso in esame va comunque affermata la colpa grave della ricorrente che ha contribuito in modo rilevante alla truffa fornendo anche i dati della carta e non avvedendosi del fatto che dal numero messo a disposizione per il blocco delle carte non vengono effettuate chiamate ai clienti. Questo, tuttavia, non esclude il concorso di responsabilità dell'intermediario per non avere adottato presidi organizzativi adeguati a combattere queste diffuse tipologie di frodi. Tenuto conto delle circostanze del caso, il Collegio ritiene di ripartire la colpa tra le parti ex art. 1227 c.c., riconoscendo alla ricorrente il 10% della somma sottrattale.

Sulla base di quanto sopra esposto, il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e riconosce il diritto della ricorrente ad ottenere dall'intermediario la somma di € 119,00.

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 119,00 (centodiciannove/00).

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