

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) COSTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO CORRADI

Seduta del 27/01/2026

FATTO

Parte ricorrente eccepisce che:

- nel mese di luglio del 2024 denunciava alle competenti autorità l'esecuzione, tra il 26 e il 28 giugno 2024, di alcune operazioni non autorizzate per complessivi € 3.400,00, effettuate mediante la carta bancomat associata al suo conto corrente.
- A seguito dei chiarimenti forniti dall'intermediario, appurava che terzi ignoti si erano appropriati della nuova carta di debito spedita dall'intermediario.
- In seguito al disconoscimento delle operazioni, l'intermediario ha restituito solo la metà dell'importo sottratto, conformandosi, a suo dire, all'orientamento consolidato dell'ABF.
- Non risulta provata alcuna sua corresponsabilità nella sottrazione del PIN della carta.

L'intermediario B, costituitosi in luogo dell'intermediario A, deduce:

- che la truffa è stata perpetrata con l'utilizzo di tecniche di *social engineering*, avendo la stessa ricorrente affermato di aver ricevuto una telefonata con cui gli era stato dato avviso del mancato recapito della nuova carta.
- Di aver, quindi, provveduto al rimborso del 50% dell'importo delle operazioni disconosciute, pari ad € 1.700,00, conformemente al consolidato orientamento dell'ABF secondo il quale nei casi di c.d. "*boxing*" la responsabilità è da attribuirsi sia al cliente che all'intermediario in misura del 50% cadauno.
- Che l'ABF ritiene, difatti, responsabili entrambi perché è censurabile la condotta del cliente, che comunica al falso addetto dell'intermediario i propri codici segreti, ma anche quella dell'intermediario, che non gestisce in maniera corretta l'operazione di consegna della nuova carta di pagamento quando spedita mediante posta ordinaria.
- Che sul fatto che la ricorrente in occasione della telefonata truffaldina abbia comunicato al truffatore il codice PIN associato alla carta non vi possono essere dubbi, visto e considerato che:
 - il PIN rimane invariato rispetto a quello della carta di prima emissione e scaduta;
 - nel caso concreto, l'attivazione della carta e le successive operazioni fraudolente sono state correttamente autorizzate mediante lettura del *chip* e digitazione del codice PIN;
 - non è pervenuta alcuna richiesta di un nuovo PIN e, pertanto, tutte le operazioni disconosciute sono state eseguite con la digitazione del PIN originario.
- Che non sussiste in capo agli intermediari un generale obbligo di monitoraggio preventivo delle operazioni di pagamento.
- Che il blocco della carta è avvenuto alle ore 17:57 del 28 giugno 2024, successivamente alle operazioni per cui è controversia.
- Di aver attivato in favore della clientela il servizio di *alert*.
- Di aver condotto una campagna informativa antifrode in favore della clientela.
- Che le spese legali non sono dovute atteso il carattere facoltativo della difesa tecnica nel procedimento ABF.

Parte ricorrente, in sede di repliche, eccepisce:

- di non aver mai dichiarato di aver rivelato il codice PIN a terzi.
- Che l'intermediario non ha mai fornito una adeguata informativa sulle truffe perpetrate mediante la tecnica del *boxing*.
- Che il fatto che sia stato consentito ai truffatori di venire a conoscenza della carta in scadenza è prova della fallacità delle misure di sicurezza approntate dall'intermediario.

L'intermediario controreplica riportandosi alle difese in atti.

DIRITTO

In via preliminare, il Collegio ritiene di potersi pronunciare nei confronti dell'intermediario che si è costituito qualificandosi come effettivo titolare del rapporto oggetto di controversia in luogo del destinatario del ricorso.

In casi come quello concreto, laddove né l'intermediario convenuto né parte ricorrente abbiano contestato la costituzione del diverso intermediario, questo Collegio ha, in più occasioni, avuto modo di qualificare tale costituzione come una fattispecie di intervento volontaria benché non *“secondo il modello dell'art. 105 c.p.c., quanto un tertium genus di intervento in senso lato, affine – ma non identico – alla dinamica della successione a titolo particolare nel diritto controverso (art. 111 c.p.c.), come condizione di un meccanismo contiguo – ma, di nuovo, non identico – a quello della sostituzione processuale (art. 81 c.p.c.). [...] La pronuncia, quindi, potrà essere resa nei confronti di quest'ultimo, che pacificamente gestisce il rapporto sostanziale e procedurale in esame. Questo risultato, peraltro, risponde ad evidente logica di semplificazione e di economia procedurale, che merita di essere assecondata”* (cfr., *ex multis*, Collegio di Bologna, decisione n. 3077/2023)

Le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Nello specifico, si tratta di n. 4 prelievi ATM e n. 3 pagamenti POS, per un importo complessivo di € 3.400,00 (di cui € 1.700,00 già rimborsati), eseguiti dopo l'attivazione della nuova carta con l'utilizzo del codice PIN della carta in scadenza.

Dalla documentazione in atti, il Collegio rileva che:

- la carta è stata attivata tramite ATM;
- la prima operazione fraudolenta, eseguita presso l'ATM è stata effettuata contestualmente all'attivazione della carta (ore 17:34);
- rispetto all'attivazione della nuova carta, pur non rinvenendosi una esplicita evidenza della lettura del *chip* e della digitazione del vecchio codice PIN, vi è prova che non vi è stata richiesta di generazione di un nuovo codice PIN;
- le operazioni dispositive sono state autenticate mediante lettura del *chip* della carta e la digitazione del codice PIN.

Conseguentemente, può ritenersi che l'intermediario abbia assolto all'onere della prova su di esso gravante ex art. 10, comma 1, D.lgs. n. 11/2010.

Il quale intermediario, è bene ricordare, ha ammesso la propria (parziale) responsabilità, avendo rimborsato il 50% dell'importo delle operazioni disconosciute dalla ricorrente.

Al riguardo, va detto, però, che, a fronte di fattispecie di *boxing* non caratterizzate dall'utilizzo di tecniche di *social engineering*, l'orientamento di questo Arbitro ABF attribuisce l'intera responsabilità in capo agli intermediari in considerazione del disposto di cui all'art. 8, comma 2, D.lgs. n. 11/2010, a mente del quale *"I rischi derivanti dalla spedizione di uno strumento di pagamento o delle relative credenziali di sicurezza personalizzate sono a carico del prestatore di servizi di pagamento"*. E che solo nelle ipotesi di *boxing* combinato a *social engineering*, invece, può ravvisarsi una responsabilità anche in capo all'utilizzatore quando quest'ultimo abbia violato l'obbligo di custodia delle credenziali della carta.

Ipotesi quest'ultima tutt'altro che peregrina nel caso concreto, avendo la ricorrente nel modulo di contestazione riferito di aver ricevuto una telefonata *"che indicava il ritorno per indirizzo errato della nuova carta"*, nel corso della quale *"veniva specificato l'indirizzo corretto dell'associazione"*. Ritenendo, difatti, il Collegio non credibile che il frodatore (di già in possesso del numero telefonico) non fosse nelle condizioni di individuare l'indirizzo dell'associazione e, pertanto, invece, ritenendo più plausibile che la conversazione telefonica abbia avuto ad oggetto quello di carpire informazioni necessarie per l'utilizzo fraudolento della carta poi intercettata nel corso della spedizione.

Nel caso concreto, il Collegio, dunque, è del convincimento che vi sia stata una responsabilità concorrente, da ripartirsi, però, non in misura del 50% così come ritenuto dall'intermediario in considerazione del fatto che risulta anche violato uno degli indici di rischio di frode di cui all'art. 8, D.M. 30 aprile 2007, n. 112 (Regolamento di attuazione della l. n. 166/2005, sulla *"Istituzione di un sistema di prevenzione delle frodi di pagamento"*), in particolare quello di cui alla lettera a), n. 2 (*tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita*).

Il Collegio ritiene, pertanto, che maggiore responsabilità debba essere attribuita all'intermediario, nell'ordine di una percentuale del 65%, e, quindi, da ripartirsi tra le parti non in maniera egualitaria. Per questa ragione, pur tenendo conto dell'importo già rimborsato dall'intermediario, il Collegio accoglie, sebbene solo parzialmente, la domanda di rimborso avanzata da parte ricorrente.

Non può, invece, trovare accoglimento la domanda di refusione delle spese legali.

In tema di ristorabilità delle spese legali va ricordato che il Collegio di Coordinamento, con la decisione n. 4580/2025, ha precisato quanto segue:

- le spese di assistenza professionale sostenute dal cliente rappresentano un danno emergente, risarcibile in base alle regole di diritto comune;
- la relativa domanda di refusione è ammissibile anche se proposta per la prima volta nel ricorso;
- essendo il ricorso all'assistenza tecnica una facoltà del cliente, quest'ultimo dovrà dimostrare che la presenza del professionista è stata resa necessaria dal *"comportamento gravemente scorretto, oppure significativamente e ingiustificatamente dilatorio od ostruzionistico tenuto dall'intermediario nella gestione della controversia"*, potendo assumere *"rilievo anche il carattere particolarmente difficile e complesso delle questioni oggetto di controversia"*;

- per provare il danno, il ricorrente può produrre “ogni evidenza documentale da cui si possa evincere l’effettività, la funzionalità e la rilevanza di tale presenza nella gestione del procedimento”;
- non è richiesto il deposito della parcella, della notula, oppure della fattura emessa dal professionista;
- la quantificazione del danno è rimessa prudente valutazione del Collegio giudicante, potendosi, però, ritenere generalmente adeguato un risarcimento pari ad € 300,00, ferma restando la possibilità di aumentare o diminuire tale somma dandone specifica motivazione.

Nel caso di specie, invece, la domanda è formulata in via del tutto generica, non è circostanziata e non risulta corredata da alcuna evidenza documentale.

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 500,00 (cinquecento/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