

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LUCARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) TRAVERSI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore CATERINA LUCARELLI

Seduta del 10/02/2026

FATTO

Titolare di un bancomat collegato al suo conto corrente, il ricorrente afferma che alle ore 17:00 del 12/10/2025 subiva da parte di ignoti il furto del cellulare che era custodito nella tasca sinistra della sua giacca, a bordo di un vagone affollato della metro. Il cliente si avvedeva che alle ore 19:00 circa del 12/10/2025 mediante il cellulare era stato effettuato un prelievo, che disconosce, di € 600,00 presso sportello ATM in modalità cardless. Il ricorrente precisa che nessun codice era memorizzato nel telefono e che la carta è sempre stata in suo possesso. Recatosi in data 14/10/2025 presso un ufficio dell'intermediario, ove l'operatore gli comunicava l'esecuzione del prelievo presso un sito con possibile impianto di sorveglianza, il cliente riceveva un riscontro negativo al suo reclamo in ragione della sua inconsapevole collaborazione nell'ambito di un tentativo di phishing, o comunque per grave imprudenza. Il cliente, replicando che non è intervenuto un tentativo di phishing e che non ha risposto o cliccato su alcuna e-mail concernente il conto corrente, precisava che la procedura di recupero delle credenziali in App è attivabile con un percorso accessibile con il cellulare. Quindi, insoddisfatto dell'esito del reclamo, il cliente inoltra ricorso all'ABF chiedendo il riaccredito dei 600 euro sottratti a seguito delle operazioni fraudolente commesse con l'uso del telefonino che gli era stato rubato.

Considerato che il ricorso risulta indirizzato nei suoi confronti, l'intermediario dichiara che deposita le controdeduzioni per conto della società titolare effettiva del rapporto giuridico contestato.

L'intermediario precisa poi che il codice da cui è scaturita l'operazione contestata era presumibilmente conservato insieme al dispositivo in quanto l'operazione risulta correttamente autenticata, registrata e contabilizzata, in assenza di malfunzionamenti o compromissioni dei sistemi. Infatti, il prelievo cardless è stato eseguito da ATM senza l'uso della carta ma grazie ad App, mediante il codice (elemento di conoscenza) e il device su cui è installata l'App dell'istituto (elemento di possesso). L'intermediario precisa che la fase di enrollment in App è avvenuta nel febbraio 2025 sul device utilizzato per l'operazione, mentre la fase di log-in è avvenuta in data 12/10/2025 mediante digitazione del codice, risultando nel caso di specie attiva la procedura primaria di autenticazione forte consistente nella notifica PUSH in app. Tutto questo porta l'intermediario a ritenere che l'operazione disconosciuta poteva essere eseguita soltanto dal titolare dello strumento di pagamento o da un terzo a cui erano stati forniti, anche inconsapevolmente e violando gli obblighi di custodia, i codici di sicurezza e le password dinamiche. Infatti l'intermediario precisa che è possibile utilizzare il fattore di conoscenza solo sul device su cui è stato abilitato precedentemente il prodotto finanziario e, ove sussista il solo possesso del device e il cliente sbaglia l'inserimento del codice per più di n. 5 volte, è prevista una procedura di blocco del codice stesso. Nel caso di specie, eccependo che sussistono numerosi elementi dai quali emerge la colpevolezza del ricorrente, l'intermediario rileva che l'utenza telefonica collegata al ricorrente non ha subito alcuna modifica dall'enrollment della carta fino alla sua chiusura, e che il blocco della carta è avvenuto alle ore 10:19 del 14/10/2025, mentre la cancellazione dei certificati dal device del cliente è avvenuto alle ore 20:37 del 12/10/2025. L'intermediario conclude chiedendo che l'ABF rigetti la domanda del ricorrente perché infondata in fatto ed in diritto.

Seguono repliche e controrepliche in cui le parti insistono sulle proprie argomentazioni e richieste.

DIRITTO

1-Questo Collegio richiama la disciplina in materia e rileva che 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.

2- In questa controversia, l'operazione contestata consiste in n. 1 operazione di prelievo cardless di € 600,00 presso sportello ATM eseguito alle ore 19:20 del 12/10/2025. Sebbene il ricorrente – in sede di ricorso e repliche – faccia riferimento a n. 2 prelievi in modalità contactless presso sportello ATM per un totale di € 600,00, questo Collegio ha verificato dagli atti che l'operazione fraudolenta consiste in un solo prelievo di € 600,00.

3-Nelle controdeduzioni, l'intermediario afferma e prova documentalmente che il blocco della carta è avvenuto alle ore 10:19 del 14/10/2025 e allega l'inquiry lista operazioni sulla carta. In aggiunta, la banca dichiara e prova documentalmente che alle ore 20:37 del 12/10/2025 è avvenuta la cancellazione dei certificati dal device del cliente.

4-In merito all'autenticazione delle operazioni, il Collegio richiama l'art. 10, Dlgs. 11/2010 in base al quale è onere dell'intermediario provare che le operazioni siano state autenticate, correttamente registrate e contabilizzate; in mancanza di questa prova l'intermediario sopporta - in ogni caso -

integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute. Questo Collegio analizza gli atti prodotti dall'intermediario come documentazione e prova delle procedure alla base dello svolgimento dell'operazione disconosciuta dal ricorrente. A) La fase di enrollment del rapporto intestato al ricorrente è correttamente avvenuta sul device utilizzato per l'operazione in data 19/02/2025, dunque mesi prima rispetto alle operazioni dispositive, aspetto peraltro non contestato dal ricorrente. Sul punto, la banca fornisce evidenza documentale concernente la fase prodromica all'enrollment con identificazione dello strumento, estratto dell'enrollment sul device del ricorrente e identificativo delle operazioni. L'attivazione dell'app è composta da più fasi: prima il cliente dimostra il possesso dei propri prodotti (dati carta, codice conto, identità privata), poi conferma l'operazione normalmente tramite un codice monouso (OTP via SMS), fermo restando che gli eventi sono correlati tramite l'identificativo dell'operazione (o SID). La sync di device è una procedura che coinvolge due diversi device, per cui i SID sono necessariamente diversi. B) Dall'estratto informatico ed identificativo l'operazione prodotti dall'intermediario, il Collegio ravvisa che l'accesso all'home banking con log-in risulta regolarmente avvenuto in data 12/10/2025 alle 19:05 in App, con presidio di doppio fattore, dove il device su cui è installata l'app è l'elemento di possesso, e la digitazione del codice ID per accedere alla propria area personale rappresenta l'elemento di conoscenza. C) Il Collegio poi, seguendo la ricostruzione dell'intermediario sostenuta dai tracciati informatici allegati alle controdeduzioni, prende atto che l'operazione di prelievo ATM cardless è avvenuta mediante app, grazie all'utilizzo senza errori del codice ID (elemento di conoscenza) e il device su cui è installata l'app dell'istituto (elemento di possesso).

4-A questo punto il Collegio richiama la decisione n. 22745/2019 del Collegio di Coordinamento, che ha enunciato il seguente principio di diritto: "la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d.lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l'"autenticazione" e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente". Sul punto, l'intermediario eccepisce che sussistono numerosi elementi dai quali emerge la colpevolezza del ricorrente in considerazione del fatto che l'operazione disconosciuta poteva essere eseguita soltanto dal titolare dello strumento di pagamento o da un terzo a cui erano state fornite le credenziali, anche inconsapevolmente e violando gli obblighi di custodia. Dall'altro lato, il ricorrente precisa che lo strumento di pagamento è sempre stato in suo possesso, non lo ha mai ceduto a terzi e non ha subito tentativi di phishing. Nelle repliche, parte ricorrente afferma poi che il lasso temporale intercorrente tra il furto del cellulare e il prelievo è stato sufficiente a violare il dispositivo con qualche software. Tuttavia, sul punto, questo Collegio rileva che non risultano dichiarazioni del ricorrente in relazione al codice di sblocco del "telefonino". In verità, è ragionevole ritenere che proprio il lasso temporale tra il furto e il primo utilizzo ha consentito ai frodatori di forzare e superare il blocco del telefono. D'altra parte, in questo tempo, parte ricorrente avrebbe potuto/dovuto attivarsi per impedire l'accesso non autorizzato attraverso il blocco della carta, che è avvenuto due giorni dopo, ovvero alle ore 10:19 del 14/10/2025. Orbene, nel caso di specie è possibile dunque ipotizzare che i frodatori abbiano forzato il sistema di sicurezza del dispositivo, facendo dapprima accesso allo smartphone, all'interno del quale hanno poi reperito i codici di accesso all'app bancaria. E' dunque presumibile che i malfattori abbiano avuto facile accesso al device superando il blocco del telefonino, ovvero addirittura che il codice di sblocco fosse trascritto e/o conservato unitamente al dispositivo. Per tutto quanto sopra esposto, in linea con decisioni ABF assunte in casi analoghi (Collegio di Roma, decisione n. 9477/25 Collegio di Torino, decisione n. 4723/25), questo Collegio conclude che il ricorso non può essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE