

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) SCARANO

Seduta del 17/03/2026

FATTO

Con ricorso presentato in data 24.11.2025, il consumatore, rinviando integralmente a quanto già esposto nel reclamo, riferisce di aver ricevuto alle ore 13:13 del 23.05.2025, un SMS proveniente da numero *698, che sembrava riconducibile all'intermediario in quanto il mittente si qualificava come tale

e lo avvisava del tentativo di spedizione del rinnovo della sua carta di debito legata all'istituto medesimo. Con l' SMS gli veniva comunicato che se l'intermediario non fosse riuscito a mettersi in contatto con il cliente entro le ore 19:00 dello stesso giorno, avrebbe proceduto a bloccare la spedizione della carta. Il ricorrente afferma di aver prontamente contattato il numero da cui proveniva il messaggio, al quale rispondeva un soggetto che si presentava come operatore dell'intermediario e che dimostrava di essere a conoscenza dei dati personali del cliente. Il finto operatore comunicava che la carta, dopo un primo tentativo di invio andato a vuoto per mancata consegna, sarebbe stata rinviata all'indirizzo corretto entro il 27.05.2025, e che si rendeva necessaria l'attivazione della nuova carta di debito. Il ricorrente dichiara quindi di aver ricevuto, pressoché contestualmente a tale comunicazione verbale, via SMS, dal medesimo numero, un messaggio contenente il nuovo PIN, accompagnato dalla richiesta di comunicare il PIN della precedente carta a titolo di verifica dell'identità e di aver ottemperato alla richiesta trasmettendo il codice via SMS. Successivamente, non avendo ricevuto la nuova carta entro la data indicatagli, il ricorrente contattava telefonicamente il servizio di assistenza clienti dell'intermediario, apprendendo così che la nuova carta era già stata attivata presso uno sportello ATM in una città diversa e che erano state effettuate undici operazioni da terzi nel periodo compreso tra il 23 e il 25 maggio 2025, per un importo complessivo di € 3.145,25, con sostanziale svuotamento del conto corrente. Il ricorrente procedeva a bloccare la carta e, in data 30.05.2025, presentava denuncia presso le Autorità. In data 06.08.2025 presentava reclamo all'intermediario, rimasto senza risposta, cosicché si rivolgeva all'Arbitro chiedendo il rimborso integrale delle somme sottratte, la produzione della documentazione contrattuale relativa al conto corrente e alla carta di debito, nonché il ristoro delle spese legali sostenute, quantificate in € 500,00.

Con le controdeduzioni, l'intermediario ha in primo luogo eccepito la parziale ammissibilità del ricorso, dichiarando di aver già provveduto, in ottemperanza al consolidato orientamento ABF in materia di "*boxing*", al rimborso del cinquanta per cento dell'importo frodato mediante l'emissione di un assegno di € 1.572,63, cui si sommava il rimborso delle spese di avvio del procedimento pari a € 20,00. L'intermediario riconosce che, se da un lato la condotta del cliente appare censurabile per la comunicazione delle credenziali al finto operatore, dall'altro deve ascrivere all'intermediario una non corretta gestione dell'operazione di consegna della carta di pagamento, atteso che l'utilizzo della posta ordinaria per l'invio dei rinnovi può risultare uno strumento non adeguato a prevenire rischi di furto e di accesso non autorizzato a uno strumento per sua natura destinato a essere custodito con estrema cura. Nel merito, l'intermediario qualifica la fattispecie come *social engineering* combinato con *boxing*, precisando che le operazioni risultavano correttamente contabilizzate, registrate e autenticate con il corretto inserimento delle credenziali, che sussisteva la colpa grave del cliente — il quale avrebbe ammesso di aver aderito a tutte le richieste ricevute fino alla comunicazione del PIN via SMS — e che non erano stati riscontrati malfunzionamenti o intrusioni nei propri sistemi informatici. Insiste per il rigetto del ricorso nella parte eccedente quanto già rimborsato.

Con le repliche, il ricorrente contesta la tesi dell'intermediario secondo cui sussisterebbe un orientamento arbitrale consolidato che riconoscerebbe una ripartizione di colpa al cinquanta per cento nei casi di *boxing*, sostenendo che tale impostazione non tiene conto dei profili specifici di

responsabilità imputabili all'intermediario nel caso concreto. In particolare, deduce che l'intermediario non ha contestato di aver inviato la carta al vecchio indirizzo, nonostante il cliente avesse comunicato il nuovo recapito da anni, con conseguente violazione degli obblighi di aggiornamento dell'anagrafica previsti dalla normativa antiriciclaggio e dalle disposizioni di Banca d'Italia. Evidenzia altresì che il PIN della carta rinnovata era rimasto invariato rispetto a quello della carta precedente, diversamente da quanto adottato da altri istituti a titolo di cautela, e che il cliente non era stato informato dell'imminente o avvenuta spedizione della carta, circostanza che avrebbe potuto scongiurare la truffa. Deduce, inoltre, che i truffatori erano a conoscenza di informazioni riservate — quali la scadenza della carta, il vecchio indirizzo e il numero di telefono — il che lascerebbe presumere una violazione degli obblighi di protezione dei dati da imputare all'intermediario. Osserva infine che, nonostante i rischi riconosciuti dell'invio per posta ordinaria, l'intermediario aveva poi trasmesso l'assegno di rimborso parziale con la medesima modalità, reiterando la stessa condotta inadeguata. Chiede infine che sia ordinato all'intermediario di produrre la documentazione attestante l'orario di effettiva esecuzione delle operazioni contestate e gli effettivi titolari dei conti correnti destinatari delle operazioni fraudolente.

Con le controrepliche, l'intermediario contesta che dai documenti allegati nelle repliche non si evince il mittente dell' SMS ricevuto dal cliente, ritenendosi pertanto che provenisse da una utenza telefonica sconosciuta in alcun modo riferibile alla scrivente e, richiamate le precedenti difese, insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Le operazioni contestate rientrano nell'ambito di applicazione del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13.01.2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno e alla disciplina in materia di *strong customer authentication* (SCA).

Ai sensi dell'art. 10 del D.lgs. 11/2010, è onere dell'intermediario provare che le operazioni contestate siano state correttamente autenticate, registrate e contabilizzate e che non vi siano stati malfunzionamenti dei sistemi; solo successivamente spetta all'intermediario provare dolo o colpa grave in capo all'utilizzatore (Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745/2019).

Con riferimento alla SCA, le fonti normative sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall' EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall' EBA (v. in particolare il parere dell' EBA del 21 giugno 2019). Nello specifico, l'autenticazione forte (SCA) è richiesta quando il cliente 1) accede al suo conto di pagamento online; 2) dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3) effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. La SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza;

inerenza; possesso. Gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

Dalla documentazione prodotta dall'intermediario, risulta che le operazioni disconosciute sono costituite da otto transazioni eseguite nelle seguenti date e orari: 23.05.2025 alle ore 13:32, 13:33 e 13:48; 24.05.2025 alle ore 00:29, 00:30 e 10:49; 25.05.2025 alle ore 02:49; 26.05.2025 alle ore 10:00. Le prime tre transazioni si concentrano nell'arco di sedici minuti; le successive si distribuiscono nell'arco di tre giorni consecutivi. Le operazioni consistono in prelievi presso sportelli ATM e pagamenti POS, tutti eseguiti fisicamente con la carta di debito. Il ricorrente originariamente ha indicato undici operazioni fraudolente, ma la discordanza tra le parti attiene al numero non all'importo complessivo, che entrambe quantificano in € 3.145,25 comprensivi delle relative commissioni.

Dalle dichiarazioni rese dal cliente nel reclamo risulta che lo stesso, dietro raggio, forniva il PIN della sua precedente carta, valevole secondo clausole contrattuali anche per la nuova carta sostitutiva, la quale era in possesso dei frodatori a seguito di cd. "boxing". Secondo l'orientamento dei Collegi, 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, poiché la normativa speciale (PSD2 e disposizioni di recepimento), prescindendo dalla nozione civilistica di "consenso", dispone che quest'ultimo dev'essere prestato nella forma convenuta tra il pagatore stesso e il PSP. Resta ovviamente ferma la possibilità di valutare in concreto se l'utente abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto agli obblighi di cui all'art. 7 con dolo o colpa grave, ai sensi dell'art. 12 D.Lgs. 11/2010.

Con riferimento alla attivazione della nuova carta, l'intermediario documenta le condizioni contrattuali dello strumento di pagamento che prevedono: la *"carta, quando non è consegnata contestualmente alla richiesta di emissione, è successivamente inviata ... presso l'indirizzo indicato dal Correntista con riferimento al rapporto di Conto corrente. In tali casi, in seguito alla ricezione del PIN, il Correntista o il Titolare potranno provvedere alla attivazione della Carta attraverso i canali e le modalità messe a disposizione"* dall'intermediario.

In riferimento al PIN associato alla carta, l'intermediario dichiara che in tutti i casi di carta rinnovata a scadenza, il PIN rimane invariato rispetto a quello associato alla carta di prima emissione e scaduta. Richiama al riguardo le condizioni generali di contratto allegate che espressamente stabiliscono: *"In caso di sostituzione o rinnovo, la nuova carta manterrà il PIN di quella sostituita"*. Produce altresì evidenze informatiche attestanti che nessuna richiesta di nuovo PIN è stata generata dal sistema sin dalla prima emissione della carta scaduta e che la carta sostitutiva è stata attivata in data 23.05.2025, alle ore 13:32, tramite sportello ATM con digitazione del vecchio PIN.

Con riferimento alle singole operazioni, i log prodotti dall'intermediario attestano che le operazioni di prelievo ATM sono state autenticate tramite lettura del chip della carta e corretto inserimento del PIN — come risulta dall'*action code* 0, che nei sistemi informatici dell'intermediario indica la corretta digitazione del codice, in contrapposizione al codice 117 generato in caso di errore —, integrando così i

fattori di possesso (lettura fisica della carta tramite chip) e di conoscenza (corretto inserimento del PIN). Le operazioni POS risultano autenticate tramite lettura del chip in modalità *contactless* e corretto inserimento del PIN, con i medesimi *action code* attestanti l'assenza di tentativi errati. Tutte le operazioni contestate risultano pertanto autenticate con la SCA nei termini richiesti dalla normativa in materia.

Quanto alla condotta dell'utente, lo stesso riferisce di aver ricevuto in data 23.05.2025 alle 13:13 un SMS dal numero *698, apparentemente proveniente dall'intermediario in quanto il mittente si qualificava come tale, relativo alla possibile sospensione della spedizione della sua nuova carta di debito. Telefonando al numero da cui riceveva il messaggio, parlava con un presunto operatore che, conoscendo i suoi dati personali, gli comunicava il rinvio della carta e la necessità di attivarla. Per poter fare ciò, via sms gli veniva comunicato il nuovo PIN, e allo stesso tempo gli veniva richiesto il PIN della precedente carta per verifica della sua identità, che lui comunicava.

Emerge che il ricorrente è stato vittima della combinazione di due tecniche fraudolente: il *boxing* e il *social engineering*. Il *boxing* è una tipologia di truffa attraverso la quale i truffatori intercettano e rubano la carta di pagamento spedita dall'emittente al titolare unitamente ai suoi dati personali. Il *social engineering* è ravvisabile allorché il titolare dello strumento di pagamento viene contattato telefonicamente da un falso addetto dell'intermediario il quale, essendo in possesso dei suoi dati personali, si guadagna la sua fiducia estorcendogli il PIN.

In questi casi, si pone la questione della valutazione della condotta del cliente, in relazione da un lato al fenomeno di *vishing*, tramite il quale l'utente comunica al falso addetto dell'intermediario i codici di accesso alla propria carta, senza che il numero dal quale sia stato contattato sia riconducibile in alcun modo all'intermediario medesimo e, quindi, con colpa grave, e dall'altro alla responsabilità della spedizione dello strumento di pagamento a carico dell'intermediario, ai sensi dell'art. 8, comma 2 del D.Lgs. 11/2019.

Sul punto, i Collegi sono concordi nel ritenere che nel caso di truffa realizzata con il contestuale utilizzo delle tecniche del *boxing* e del *social engineering* sia ravvisabile una ripartizione di responsabilità delle parti, considerate la violazione gravemente colposa dell'obbligo di custodia delle credenziali della carta da parte dell'utente e la mancata adozione di presidi di sicurezza idonei a evitare l'ingerenza di terzi nella sfera patrimoniale del cliente da parte dell'intermediario, sul quale grava il rischio di impresa derivante dalla spedizione dello strumento.

Nel caso in esame, dalle evidenze prodotte dal ricorrente in merito all'SMS civetta e all'ulteriore messaggio truffaldino ricevuto risulta che la denominazione della chat in cui sono inseriti i messaggi non è riferibile all'intermediario, né sono presenti messaggi genuini dell'intermediario antecedenti o successivi a quello civetta. Riguardo invece alla telefonata al numero da cui proveniva il messaggio, che il cliente riferisce di aver effettuato, non vi è negli allegati alcuna documentazione a supporto. La comunicazione del PIN via SMS ai frodatori configura una condotta gravemente colposa, consistente nella violazione dell'obbligo di custodia delle credenziali dello strumento di pagamento.

D'altro canto, lo stesso intermediario ha riconosciuto nelle controdeduzioni di aver inviato la carta al cliente per posta ordinaria, ammettendo che tale modalità di spedizione può risultare non adeguata a evitare rischi di furto e di accessi non autorizzati a uno strumento per sua natura destinato a essere custodito con estrema cura.

Tale riconoscimento è coerente con il richiamato orientamento consolidato dei Collegi in materia di boxing che ravvisa un concorso di colpa tra le parti e la relativa responsabilità paritaria (v. Collegio di Milano, decisione n. 974/2023; Collegio di Milano, decisione n. 9708/2023, in caso analogo per il profilo dell'attivazione della carta con il vecchio PIN invariato).

Il Collegio inoltre rileva che, sulla base delle evidenze in atti, tenendo in considerazione anche i prelievi da importo zero che si intermezzano alle operazioni sconosciute, risulta sussistente l'indice di anomalia e rischio frode di cui all'art. 8, lett. b), n. 1, del D.M. 112/2007, consistente in sette o più richieste di autorizzazione nelle ventiquattro ore per la stessa carta di pagamento.

Secondo l'orientamento unanime dei Collegi, i principi del D.M. 112/2007 non hanno un valore precettivo diretto in materia di disconoscimento di operazioni non autorizzate, ma costituiscono espressione di un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni da valorizzare per valutare la condotta del prestatore di servizi di pagamento. Tali profili di responsabilità dell'intermediario tuttavia non hanno incidenza sulla quantificazione del concorso di colpa già valutato paritario dalla combinazione del *boxing* e del *social engineering*.

Ritenuto pertanto che l'intermediario debba restituire al ricorrente la metà delle somme indebitamente sottratte, il Collegio dà atto che il resistente, riconoscendo la propria quota di responsabilità ha dichiarato in sede di controdeduzioni di aver provveduto a rimborsare il cinquanta per cento dell'importo illegittimamente sottratto di € 3.145,25, ovvero € 1.572,63, unitamente alle spese di presentazione del ricorso pari a € 20,00. Lo stesso ricorrente afferma di aver ricevuto l'assegno di riconoscimento parziale a mezzo di posta ordinaria.

Ne consegue che riguardo alla domanda di restituzione, risulta cessata la materia del contendere.

Il ricorso rinvia integralmente al reclamo, in cui era contenuta anche una richiesta di esibizione documentale ex art. 119 TUB relativa al conto corrente e alla carta di debito che risulta pertanto riproposta nel presente procedimento. L'intermediario, che non ha fornito risposta al reclamo, in sede di controdeduzioni non formula osservazioni rispetto a tali richieste documentali, ma provvede, comunque, ad allegare le condizioni contrattuali del servizio carta di debito, così sostanzialmente soddisfacendo le richieste originariamente avanzate dal ricorrente.

In sede di replica, poi, la parte ricorrente ha chiesto di avere la documentazione attestante l'orario delle transazioni e i titolari effettivi dei conti correnti destinatari delle operazioni contestate. Considerato che la prima richiesta è già soddisfatta dai log prodotti dall'intermediario, la seconda risulta inammissibile. Come noto, infatti, le Disposizioni ABF, Sez. VI, Paragrafo 1, vietano espressamente l'ampliamento della domanda iniziale in sede di replica (cfr. Collegio di Napoli, decisione n. 8370/2022).

Il cliente domanda infine il ristoro delle spese di assistenza legale, quantificate in € 500,00, cui l'intermediario si oppone affermando che *“il presente giudizio è altresì attivabile su istanza di parte e non è necessaria l'assistenza di un legale”*.

In sede di repliche il cliente allega relativa fattura emessa dal procuratore.

Il Collegio ritiene che non sussistano i presupposti per il rimborso, atteso che per consolidato orientamento ABF, esso è ammesso solo quando l'ausilio di un legale si sia rivelato necessario per la complessità della controversia (Collegio di coordinamento, decisione n. 3498/2012).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, tenuto conto di quanto affermato dall'intermediario con effetto vincolante, dichiara la parziale cessazione della materia del contendere e non accoglie il ricorso nel resto.

IL PRESIDENTE