

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(RM) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) STELLA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIANNI PUDDU

Seduta del 23/03/2026

FATTO

Ricevuto riscontro negativo al reclamo in data 12.06.2025, veniva proposto ricorso avanti all'ABF.

Parte ricorrente allegava che, nelle date 12-13/05/2025, aveva riscontrato plurimi accessi non autorizzati al proprio rapporto di conto corrente in essere presso parte resistente ed otto addebiti dell'importo di € 490,00 cadauno in favore di soggetti terzi (per complessivi € 3.925,00). Riferiva, altresì, di essere stata ripetutamente contattata da un presunto operatore del servizio assistenza dell'intermediario convenuto e di aver ricevuto diversi SMS dal numero verde dell'intermediario, precisando che l'operatore aveva fornito istruzioni per disattivare il cellulare da cui erano pervenuti gli ordini di bonifico disconosciuti, per impedirne la ripetizione e per farle riottenere quanto indebitamente

sottratto, informandola della necessità, ai fini di bloccare gli addebiti non autorizzati, di bonificare la somma, ancora presente sul proprio conto, sul conto corrente, sicuro, di un dirigente della banca. Rappresentava, quindi, di aver, in data 13.05.2025, incaricato l'operatore dello sportello di una filiale dell'intermediario di disporre il bonifico, per un importo complessivo di € 17.500,00 e che l'operatore, seppur informato di quanto occorso, aveva eseguito l'operazione senza alcuna riserva, neppure segnalandola come sospetta. Contattando il numero verde, nel pomeriggio, aveva scoperto di essere stata vittima di una truffa e sporto, quindi, denuncia, in data 14.05.2025, provvedendo al contestuale disconoscimento di tutte le operazioni registrate in conto. Riferiva, altresì, di aver ricevuto una prima proposta transattiva dall'intermediario, in data 22.05.2025, di € 490,00 e di averla rifiutata ed una seconda proposta conciliativa, in data 30.06.2025, di € 1.957,50, corrispondente alla metà dell'importo sottratto tramite gli otto bonifici, parimenti rifiutata e di aver formulato una proposta alla parte resistente per la somma di € 3.925,00, proposta, tuttavia, non accolta. In sede di repliche l'istante precisava di aver, effettivamente, constatato la presenza dei bonifici dalla stessa non disposti né autorizzati e di aver ricevuto dal numero verde dell'intermediario (mittente anche delle comunicazioni telefoniche intervenute) gli SMS di storno e sottolineava la, asseritamente, evidente la colpa dell'intermediario medesimo per non essere stato in grado di prevenire il *phishing* perpetrato a suo danno attraverso l'uso del numero verde, con telefonate (*vishing*) e via SMS (*smishing*) non potendo ritenersi ravvisabile una propria negligenza e/o colpa grave ma dovendosi imputare l'occorso all'incapacità dei sistemi di sicurezza adottati che non avrebbe usato la necessaria diligenza richiesta al banchiere ex art. 1176 comma 2 c.c.. Domandava, quindi, il rimborso della somma di € 3.925,00, oltre alle spese legali (quantificate in € 800,00).

L'intermediario, nelle proprie controdeduzioni, sottolineava come il bonifico, operato presso lo sportello e menzionato dall'istante non sia oggetto della domanda, contestava a parte ricorrente di non aver offerto evidenza della ricostruzione fattuale proposta rilevando che, in ogni caso, avrebbe avuto il tempo, vista la durata del raggio perpetrato di contattare la propria banca prima di disporre avventatamente dei propri risparmi. Contestava, inoltre, che, essendovi confessione in denuncia circa le modalità di "circuizione" del cliente, le modalità dispositive delle operazioni ed il mancato controllo sulla contabilizzazione delle stesse, la colpa non avrebbe necessità d'esser provata ma andrebbe assunta tal qual è, eccependo che, essendo state le operazioni de quo eseguite per intero dal pagatore (con inserimento delle disposizioni di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), esse sarebbero da considerarsi non soggette al regime di responsabilità previsto dalla PSD2. Precisava, altresì, di avvisare sempre la clientela circa il comportamento da adottare per la sicurezza dei dati bancari e che a fronte di un sistema in cui l'autenticazione richiede più fattori per identificare il disponente, la frode si può perpetrare solo se il cliente viene aggirato da una telefonata di phishing o da un SMS di smishing, eseguendo lui stesso le operazioni su indicazione di un interlocutore sconosciuto ed allegando che le operazioni sono state eseguite dallo stesso dispositivo in uso al ricorrente e risultano correttamente autenticate, registrate e contabilizzate, con invio al cellulare del cliente notifiche push e messaggi SMS, che avrebbero consentito di attivarsi con tempestività per evitare ogni danno. Eccepeva, altresì, la non debenza delle spese di assistenza difensiva. Rappresentava, infine, di aver proposto il rimborso di € 1.957,50. Domandava, quindi, il rigetto del ricorso.

Le operazioni oggetto della domanda consistono in sette bonifici istantanei dell'importo di € 490,00 ciascuno ed un bonifico istantaneo dell'importo di € 495,00, eseguiti tra le 21:01 del 12.05.2025 e le 08:08 del 13.05.2025. Sono in atti i relativi log, così come la denuncia.

DIRITTO

Il fraudolento utilizzo di servizi di pagamento è disciplinato dal 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 al mercato interno, nonché adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

La normativa appena richiamata prevede che qualora l'utilizzatore neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento (il consenso del pagatore è un elemento necessario per la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento, in assenza del quale essa non può considerarsi autorizzata- art. 5), grava sull'intermediario provare che l'operazione stessa è stata autenticata, correttamente registrata, contabilizzata, e che durante la sua esecuzione non si siano verificati malfunzionamenti delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti (art. 10). Quanto precede trova un limite nella circostanza che l'utilizzatore abbia agito mancando di osservare in modo fraudolento o gravemente colposo gli obblighi di corretto utilizzo e di custodia degli strumenti di pagamento, situazione nella quale l'art. 12, comma 4, del d.lgs. n. 11/2010, prevede che il medesimo sopporti per intero le perdite subite.

L'intermediario resistente ha eccepito l'inapplicabilità della disciplina recata dalle PSD2 eccependo che la ricorrente avrebbe personalmente disposto le operazioni oggetto di ricorso. Tuttavia, si rileva come non risultino affermazioni di natura confessoria da cui desumere che parte ricorrente abbia direttamente, personalmente e integralmente effettuato le operazioni, peraltro, disconosciute.

Per ciò che attiene, quindi, all'onere probatorio gravante su parte resistente, il Collegio rileva come l'intermediario abbia allegato e documentato, producendo le relative evidenze informatiche, che l'operazione contestata è avvenuta in assenza di anomalie ed è stata correttamente autenticata, registrata e contabilizzata, tenuto conto dell'utilizzo dei seguenti fattori di autenticazione: per l'accesso, elemento di conoscenza/inerenza, Id utente + Pin tramite utilizzo dell'impronta digitale, elemento di possesso, OTP (silente) generata in App; per le singole operazioni, elemento di conoscenza/inerenza, Pin tramite utilizzo dell'impronta digitale, elemento di possesso, OTP (silente) generata in App.

Con riferimento ad evidenze analoghe a quelle prodotte nel presente ricorso, conformemente ai precedenti dell'ABF, si ritiene, quindi, provata l'autenticazione delle operazioni contestate e conforme alla SCA il sistema di pagamento adottato dall'intermediario (si richiamano le Decisioni del Collegio di Torino n. 4653/2023 e n. 1137/2024).

Avendo fornito l'intermediario, la prova posta a suo carico dall'art. 10 d.lgs. 11/2010 è, dunque, necessario passare alla valutazione del comportamento dell'utente ai fini dell'applicazione delle previsioni del successivo art. 12 del suddetto d.lgs..

Sulla base dell'esame della documentazione agli atti, può ritenersi che le operazioni contestate siano scaturite da un fenomeno di *caller ID spoofing*, *SMS spoofing*, realizzato ai danni di parte ricorrente, che ricevuti un sms ed una telefonata che paventavano l'esistenza di due bonifici non disposti dalla ricorrente medesima era indotta a seguire le

istruzioni di un sedicente operatore dell'intermediario al fine di porre soluzione alla problematica, asseritamente, intervenuta.

Parte ricorrente, a comprova di quanto affermato, allega il registro delle chiamate ricevute dal quale si evince che l'utenza di provenienza della chiamata truffaldina appare riconducibile al numero verde dell'intermediario resistente, così come gli sms ricevuti e parimenti prodotti risultano inseriti in una chat recante il nome dell'intermediario e danno, effettivamente, atto, come nella narrazione di parte ricorrente, di un'operazione di "rimozione" di un dispositivo, della sospensione dal servizio di bonifico istantaneo e dell'avvenuto storno.

In conclusione, alla luce delle circostanze emerse e della documentazione in atti, sulla scorta dell'orientamento dei Collegi ABF, i quali rilevano in generale la forte insidiosità del meccanismo di aggressione consistente nell'invio di sms o telefonate dalla stessa utenza dell'intermediario, valutando lo spoofing- caller ID conclamato, quale quello che connota la complessiva vicenda occorsa, come idoneo ad escludere la colpa grave del cliente, si ritiene, nella fattispecie, il sussistere di una colpa concorrente tra le parti, (ex multis, Collegio di Torino, Decisione Decisione n. 6277/2025 e n. 7214/2024) in relazione, da un lato, alla negligenza dell'utente che, con la propria condotta, ha, indubbiamente, agevolato il compimento della truffa e dall'altro lato, alle criticità organizzative relative al servizio di pagamento offerto dall'intermediario.

Nella fattispecie a fronte di una domanda per € 3.925,00 l'intermediario resistente ha, la circostanza è pacifica e non contestata, riconosciuto all'istante, a titolo di parziale risarcimento, la somma di € 1.957,50, somma che appare, alla luce delle suesposte motivazioni, congrua. In ragione di tale riconoscimento il Collegio rileva, quindi, la parziale cessazione della materia del contendere, mentre non ritiene di accogliere la domanda per il resto, precisando che per quanto attiene alla richiesta rifusione delle spese legali non si ritengono sussistere i presupposti di cui alla Decisione del Collegio di coordinamento n. 4580/2025.

P.Q.M.

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

IL PRESIDENTE f.f.