

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) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) COSTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FEDERICA COSTA

Seduta del 13/04/2026

FATTO

Con ricorso, parte ricorrente rappresenta di essere titolare di una carta di debito “commercial”, utilizzata dall'amministratrice unica e legale rappresentante della società. Tale carta, ricevuta presso la filiale nel mese di aprile 2024, sarebbe stata sin da subito custodita con diligenza insieme al relativo PIN all'interno della cassaforte situata nell'ufficio della stessa amministratrice e non sarebbe mai stata successivamente utilizzata dopo il primo ritiro. La banca avrebbe addebitato sul conto corrente n. 43 operazioni di “pagamento POS”, apparentemente eseguite mediante utilizzo della suddetta carta, nel periodo compreso tra il 15 agosto 2024 e il 2 novembre 2024, per un importo complessivo pari a € 9.698,02. La ricorrente evidenzia di non essere mai stata avvisata dalla filiale in merito a tali movimentazioni, nonostante le stesse risultassero, a suo avviso, connotate da profili di evidente anomalia, sia per la loro natura e modalità, sia per l'utilizzo improvviso di uno strumento di pagamento mai impiegato in precedenza e, per la prima volta, associato a un nuovo dispositivo mobile non riconducibile alla società. Deduce, inoltre, che le operazioni sarebbero state poste in essere in località geograficamente distanti dalla sede della società e dalla residenza dell'amministratrice, elemento che rafforzerebbe il carattere fraudolento delle stesse. Aggiunge che, nel periodo interessato, l'amministratrice non avrebbe effettuato controlli sui movimenti del conto per ragioni di salute. Da ultimo, la ricorrente contesta l'operato dell'intermediario, il quale non avrebbe fornito elementi idonei a dimostrare l'avvenuta autenticazione e la corretta esecuzione delle operazioni, che ritiene

verosimilmente riconducibili a una compromissione dei sistemi bancari o a un furto di dati. Chiede il rimborso di euro 9.698,02 oltre interessi legali.

L'intermediario, nelle proprie controdeduzioni dd. 23.12.2025, contesta in via preliminare, l'affermazione della ricorrente secondo cui le operazioni sarebbero riconducibili a un preteso furto di dati ai danni della banca, deduzione che reputa del tutto indimostrata e fondata su mere asserzioni prive di riscontro. Rileva, inoltre, che la stessa amministratrice, nella querela presentata, ha dichiarato di non aver attivato il sistema di alert per i pagamenti, confidando comunque nella verifica settimanale dei movimenti del conto. Nel merito, l'intermediario afferma che tutte le operazioni contestate risultano regolarmente "autenticate, correttamente registrate e contabilizzate" e non avrebbero subito alcun malfunzionamento dei sistemi né altri inconvenienti tecnici. A comprova, produce gli estratti delle registrazioni elettroniche relative alle operazioni disconosciute. Precisa altresì che i pagamenti sono stati eseguiti tramite un dispositivo mobile al quale la carta era stata associata (wallet), con conseguente utilizzo della carta in modalità dematerializzata e senza impiego della tessera fisica. Sostiene inoltre che le operazioni sono state autenticate in assenza di anomalie e previa corretta digitazione delle credenziali in possesso della cliente. Aggiunge che, senza la collaborazione dell'amministratrice, non sarebbe stato possibile procedere né all'attivazione dell'app su nuovo dispositivo né alla tokenizzazione della carta necessaria all'esecuzione dei pagamenti. Da ultimo, rileva che la ricorrente avrebbe omissso per un lungo periodo di verificare le movimentazioni del conto corrente, omissione che avrebbe comunque consentito il perfezionamento delle operazioni successive alla prima. Chiede quindi il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Parte ricorrente chiede il rimborso di n. 43 operazioni di pagamento POS, eseguite tra il 15 agosto 2024 e il 2 novembre 2024, per un importo complessivo di € 9.698,02, tutte integralmente disconosciute.

L'intermediario deduce che le operazioni sono state effettuate mediante un dispositivo mobile al quale era stata preventivamente associata la carta di credito tramite sistema wallet, senza utilizzo della carta fisica. Evidenzia, in particolare, che la tokenizzazione della carta – necessaria per l'uso in modalità digitale – presuppone l'installazione e l'attivazione dell'app bancaria sul dispositivo, secondo procedure conformi ai requisiti della Strong Customer Authentication (SCA).

Dalla documentazione prodotta risulta che, in data 11 agosto 2024, è stato registrato un evento di enrollment con cui un nuovo dispositivo è stato associato all'internet banking della ricorrente in sostituzione del precedente. Tale operazione è stata autorizzata mediante OTP inviati al numero certificato della cliente, accompagnati da messaggi antifrode e da notifica push relativa all'attivazione dell'app su nuovo device. Il giorno successivo, 12 agosto 2024, risulta un accesso all'app mediante autenticazione forte con credenziali e riconoscimento biometrico, cui ha fatto seguito la tokenizzazione della carta su wallet digitale, anch'essa confermata tramite OTP e biometria. La descritta sequenza di operazioni di sicurezza ha consentito l'attivazione del wallet e, conseguentemente, l'esecuzione delle transazioni contestate in modalità contactless mediante carta virtuale associata a quella originaria.

La ricorrente, per contro, non ha fornito una compiuta ricostruzione delle modalità della presunta frode né elementi probatori a sostegno delle proprie allegazioni, ivi incluso il dedotto episodio di "SIM swapping". A ciò si aggiunge che la mancata verifica dei movimenti del conto corrente è stata giustificata con asseriti motivi di salute, non documentati in atti. Sul punto, l'orientamento consolidato

dell'ABF attribuisce rilievo all'omesso controllo periodico delle movimentazioni quale indice significativo ai fini della valutazione della colpa grave dell'utilizzatore dello strumento di pagamento.

La ricorrente ha inoltre dichiarato di non aver attivato il servizio di SMS alert. Tale omissione assume rilievo nel caso concreto, in quanto avrebbe consentito la tempestiva conoscenza delle singole operazioni e, quindi, la immediata percezione della loro natura non autorizzata, con possibilità di attivazione tempestiva delle misure di blocco.

Ne consegue che se da un lato l'intermediario ha dimostrato che le operazioni sono state eseguite mediante dispositivo mobile previamente associato alla carta della ricorrente attraverso procedure conformi ai requisiti della strong customer authentication, la ricorrente non ha fornito una ricostruzione dettagliata delle modalità della presunta frode né elementi probatori a sostegno delle proprie allegazioni.

Ricorrono altresì nel caso di specie specifici indici di anomalia ex art. 8 D.M. 30 marzo 2007, n. 112 nelle modalità esecutive di alcune operazioni: in data 6 ottobre 2024, dopo due tentativi non andati a buon fine, risultano effettuati sette pagamenti consecutivi presso il medesimo punto vendita; analogamente, in data 1° novembre 2024, si registrano undici operazioni (di cui due non contestate), in larga parte concentrate presso pochi esercenti, segnatamente sei presso un unico punto vendita e quattro presso un altro.

Tali circostanze, per la loro ripetitività e concentrazione temporale e soggettiva, integrano profili di anomalia che, pur non incidendo sulla prova dell'autenticazione delle operazioni fornita dall'intermediario né escludendo il ricorrere di una colpa grave della ricorrente, assumono rilievo ai fini della valutazione del caso concreto.

Alla luce del complessivo quadro istruttorio, il Collegio ritiene integrato un concorso di colpa della ricorrente nella produzione dell'evento dannoso. Ne consegue che la domanda può essere accolta solo parzialmente, con riconoscimento di un rimborso equitativamente determinato in misura pari a circa il 30% dell'importo complessivamente contestato dalla ricorrente.

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 2.900,00 (duemilanovecento/00), oltre interessi legali dalla data del reclamo.

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