

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) BARENGHI	Presidente
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) CARATOZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) PUDDU	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIANNI PUDDU

Seduta del 27/04/2026

FATTO

All'esito del negativo riscontro al reclamo, proposto in data 15.09.2025, veniva presentato ricorso avanti all'ABF.

Parte ricorrente allegava di aver subito un attacco informatico, con conseguente addebito di € 13.010,09 pari agli importi di due bonifici anomali; di non aver né disposto né autorizzato le operazioni contestate e che presumibilmente i malfattori erano in possesso sia dei dati sensibili bancari sia delle credenziali dei rapporti; che i truffatori conoscevano, altresì, le credenziali del conto acceso presso un altro intermediario, sul quale sono avvenute delle operazioni di giroconto per un totale di € 9.581,81. Riteneva di non essere responsabile di quanto occorso in quanto le operazioni sono avvenute in ragione del superamento delle protezioni di sicurezza poste in essere dall'intermediario. Nel replicare alle controdeduzioni, dichiarava che il diverso intermediario (destinatario di analogo ricorso) aveva riconosciuto le anomalie della truffa, rimborsando la somma di € 7.581,81, per l'effetto rettificava la richiesta di rimborso nei confronti dell'intermediario resistente, riducendo l'importo a € 5.328,28. In sede di definitive conclusioni, domandava, quindi, il rimborso della somma di € 5.328,28.

L'intermediario, in sede di controdeduzioni, rilevava come la dinamica descritta fosse riconducibile ad un fenomeno di *vishing*, documentava che l'SMS ricevuto dalla parte ricorrente sarebbe relativo ad utenza non ad essa riconducibile e che sarebbe, quindi, provato il coinvolgimento attivo della ricorrente nell'interazione con l'utenza fraudolenta, senza alcuna preventiva verifica tramite i canali ufficiali della banca. Precisava, altresì, che le chiamate provenienti dal telefono fisso risultano pervenute solo successivamente all'autorizzazione del primo bonifico contestato. Rappresentava di aver, da tempo, attivato una strutturata e continuativa attività di sensibilizzazione della clientela, inviando altresì alcuni SMS nei confronti della ricorrente tra l'01.08.2025 e il 04.08.2025. Allegava che i servizi di pagamento adottati risultano conformi agli *standard* di sicurezza previsti dalla regolamentazione europea, come attestato da apposita certificazione e che entrambe le operazioni contestate risultano eseguite dalle utenze dei cointestatari del conto mediante l'apertura di sessioni valide a seguito dell'inserimento di credenziali corrette, la generazione e la validazione di OTP dispositivi, in assenza di anomalie o malfunzionamenti, rilevando come la reiterazione degli accessi, l'operatività notturna, la disposizione di due bonifici sul medesimo IBAN, l'autenticazione tramite distinti profili utente attesterebbero la condotta gravemente imprudente della ricorrente, la quale ha altresì instaurato un'interlocuzione con soggetti estranei ai canali ufficiali della Banca. In sede di repliche prendeva atto della rettifica relativa alla riduzione dell'importo richiesto a € 5.328,28, pur contestando che la ricorrente forniva evidenza documentale del rimborso né del riconoscimento da parte dell'altro intermediario delle anomalie delle operazioni oggetto di ricorso. Chiedeva quindi, il rigetto del ricorso.

Le operazioni contestate consistono in due bonifici istantanei tramite *home banking*, eseguiti tra il 04.08.2025 e il 05.08.2025, verso un IBAN intestato a soggetto terzo. Tali bonifici risultano preceduti da due operazioni di giroconto, non oggetto di ricorso, da un conto sempre intestato alla parte ricorrente, ma acceso presso il diverso intermediario. Sono in atti la lista movimenti, il disconoscimento e 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, in primo luogo, 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, ove sia adempiuto da parte dell'intermediario il predetto onere probatorio, 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 l'utilizzatore sopporti per intero le perdite subite.

Si rileva che, in sede di repliche, parte ricorrente ha modificato la propria domanda, limitandola al solo bonifico di € 5.328,28.

L'intermediario, ha allegato e documentato, producendo le relative evidenze informatiche, che la predetta operazione è stata autenticata tramite un sistema conforme agli standard di autenticazione multifattoriale, con regolare autenticazione, registrazione e archiviazione delle operazioni mediante l'utilizzo dei seguenti fattori: per l'accesso, elemento di possesso: codice OTP; elemento di conoscenza: PIN; per il bonifico, elemento di possesso: app; elemento di conoscenza: codice OTP.

Quindi, sulla scorta delle evidenze documentali prodotte dall'intermediario resistente, può sostenersi che la procedura seguita dall'intermediario sia conforme alla SCA, (Strong Customer Authentication), rilevando come a fronte di evidenze documentali analoghe, l'ABF abbia ritenuto provata l'autenticazione e conforme alla SCA il sistema di pagamento adottato dall'intermediario (si richiama Collegio di Roma, decisione n. 11718/2024).

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.

Dalla documentazione agli atti emerge come sia occorso, nel caso di specie, un fenomeno di *smishing* e *vishing* realizzato ai danni di parte ricorrente, seguito da *spoofing*.

Parte ricorrente riceveva prima un SMS recante comunicazione dell'autorizzazione di un pagamento e successivamente una chiamata di un sedicente operatore dell'antifrode, il quale riferiva l'esistenza di movimenti sospetti sui conti e del quale seguiva le istruzioni. Sulla base delle produzioni in atti né il predetto sms, né l'utenza telefonica, relativa alla suddetta chiamata, risultano riconducibili all'intermediario. Dopo aver chiesto maggiori informazioni, dal momento che le risultava strano che l'ufficio frodi chiamasse da un cellulare, parte ricorrente, ricevuta una nuova telefonata con un numero riconducibile all'intermediario, seguiva, nuovamente, le istruzioni dell'interlocutore. La ricorrente ha allegato il registro delle chiamate in entrata e in uscita, relativo a questo secondo contatto e l'utenza risulta riconducibile all'intermediario. In particolare, risultano due chiamate in entrata rispettivamente alle ore 00:03 e 01:16 antecedentemente, quindi, al secondo bonifico sconosciuto che è avvenuto alle ore 1:55, nonché due chiamate in uscita rispettivamente alle ore 02:03 e 02:04. L'intermediario non ha contestato la riconducibilità ad una propria utenza delle suddette chiamate, evidenziando, unicamente, come le telefonate ricevute dalla cliente da tale numero fossero pervenute successivamente all'esecuzione del primo bonifico. Alla luce delle allegazioni e del materiale probatorio in atti, si ravvisa, nella fattispecie, la negligente condotta di parte ricorrente con particolare riferimento all'aver prestato fede, senza compiere verifica alcuna, ad un sms prima e ad una chiamata successivamente provenienti da utenza non riconducibile all'intermediario; tuttavia sono, altresì, state documentate, antecedentemente al secondo bonifico effettuato, chiamate telefoniche, precedenti a tale operazione, verso utenza riconducibile all'intermediario, circostanza tale da rendere possibile riconoscere nell'illecito consumato le caratteristiche della truffa sofisticata e particolarmente insidiosa. Potrà, quindi, in conclusione, essere ravvisato un concorso di colpa tra le parti in relazione, da un lato, alla condotta dell'utente che ha agevolato il compimento della truffa, e dall'altro lato, alle criticità organizzative dell'intermediario, concorso di colpa che il

Collegio ritiene di ripartire nella misura di 1/3 in capo all'intermediario e nella misura prevalente di 2/3 in capo al cliente (si richiama, tra le altre, Collegio di Torino, decisione 9955/2025; Collegio di Milano, decisione n. 7410/2022).

P.Q.M.

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.776,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura, e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE f.f.