

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

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

Relatore LORENZA BULLO

Seduta del 24/03/2026

FATTO

Parte ricorrente espone quanto segue:

- di aver ricevuto in data 28/10/2024, alle ore 14:30, una telefonata *alla sua utenza fissa da un sedicente tenente dei carabinieri*, che gli ha riferito che sua figlia aveva *avuto un incidente in moto* e che la stessa si trovava alla stazione dei carabinieri assieme al genero;
- il suo interlocutore conosceva i nomi della figlia e del genero;
- il sedicente tenente gli ha poi riferito che per evitare che sua figlia fosse incarcerata avrebbe dovuto pagare la cifra di 7.000/8.000 euro;
- dopo qualche minuto, mentre ancora si trovava al telefono con il falso tenente, ha ricevuto un'altra telefonata *sul suo telefono cellulare*, parlando con un uomo che si presentava come un avvocato, il quale gli riferiva la medesima vicenda già raccontata dal falso tenente;
- il falso avvocato gli ha poi riferito che sarebbe arrivato un uomo a ritirare i soldi presso la sua abitazione;
- mentre ancora si trovava al telefono fisso con il falso carabiniere, che gli faceva scrivere dei codici, è suonato il campanello; alla porta, si è presentato un uomo che si identificava come il soggetto a cui avrebbe dovuto dare i soldi;
- ha consegnato all'uomo € 500,00 in contanti e la sua carta di debito emessa dall'odierno convenuto;

- nel frattempo, si trovava sempre al telefono fisso in linea con il falso carabiniere, il quale gli ha chiesto il PIN delle sue carte per potere effettuare dei prelievi utili per il processo;
- il sedicente carabiniere gli ha poi riferito di richiamare l'avvocato con il suo telefono cellulare; a questo punto, si è accorto della sparizione del telefono comprendendo che l'uomo cui aveva consegnato i soldi lo aveva sottratto;
- successivamente, si è reso conto che il suo telefono fisso era stato bloccato e, anche grazie all'assistenza di suo fratello, ha compreso di essere stato truffato;
- grazie all'aiuto del fratello ha telefonato alla figlia, che ha chiamato l'intermediario per bloccare la carta ma, nel frattempo, i truffatori erano riusciti ad effettuare un prelievo cassa veloce dell'importo di € 5.000,00 e un prelievo ATM dell'importo di € 2.000,00, per un totale di € 7.000,00, somma anomala rispetto alla sua ordinaria operatività di conto;
- il primo prelievo di € 5.000,00 è stato eseguito per mezzo del telefono sottratto;
- ha bloccato la sim del telefono sottratto;
- nelle condizioni di utilizzo della carta di debito non vi è menzione del servizio cassa veloce.

Parte ricorrente, previo infruttuoso esperimento della fase di reclamo, chiede pertanto all'Arbitro di condannare l'intermediario convenuto al rimborso della somma complessiva di euro 7000,00 fraudolentemente sottratta dagli ignoti malfattori, oltre al rimborso delle spese sostenute per il presente giudizio pari ad euro 20,00, nonché il rimborso delle spese sostenute per l'assistenza legale.

L'intermediario resiste alla pretesa contro deducendo quanto segue:

- le operazioni contestate sono state eseguite attraverso l'utilizzo della carta dotata di microchip (elemento di possesso) e digitazione del relativo PIN (elemento di conoscenza);
- il ricorrente ha violato gli obblighi di custodia su di lui gravanti con un comportamento gravemente colposo, dal momento che ha consegnato ad un soggetto terzo la carta con cui sono state effettuate le operazioni disconosciute e ha comunicato il PIN ai truffatori;
- il servizio di cassa veloce è previsto nel contratto di conto corrente come successivamente modificato dopo la sottoscrizione; la sua attivazione è stata oggetto di comunicazioni debitamente consegnate al ricorrente; inoltre, tale servizio è già stato utilizzato dal ricorrente;
- i limiti per il prelievo di cassa veloce non sono stati superati.

L'intermediario conclude pertanto per *l'integrale rigetto di ogni pretesa risarcitoria*, ravvisandosi la colpa grave nel comportamento del ricorrente.

Seguono *repliche e contro repliche* in forza delle quali:

- parte ricorrente insiste per l'accoglimento del ricorso, evidenziando quanto segue: a) l'esecuzione di due operazioni a distanza assai ravvicinata tra loro per un importo complessivo di € 7.000,00 avrebbe dovuto far scattare dei sistemi di blocco e protezione da parte dell'intermediario; b) l'episodio fraudolento di cui è rimasto vittima si caratterizza per la sua *particolare insidiosità, anche in quanto è stato perpetrato all'interno della sua abitazione*; c) il furto del telefono cellulare ha consentito di eseguire il prelievo da cassa veloce di € 5.000,00

attraverso l'invio sul telefono del codice OTP; d) l'intermediario non ha fornito alcun riscontro in merito all'effettiva conoscenza del servizio cassa veloce;

- parte resistente controreplica riportandosi sostanzialmente a quanto già rilevato in sede di controdeduzioni.

DIRITTO

Parte ricorrente contesta l'esecuzione, in data 28/10/2024, rispettivamente alle ore 15.35 e 15.37 delle seguenti operazioni:

- n. 1 prelievo cassa veloce di importo pari a € 5.000,00 e
- n. 1 prelievo ATM di importo pari a € 2.000,00;

operazioni entrambe eseguite con la carta di debito n.*823 intestata alla ricorrente, carta oggetto di sottrazione nell'ambito di una truffa perpetrata ai suoi danni.

Dalla documentazione in atti, il blocco della carta risulta avvenuto alle ore 16:39 del medesimo giorno 28/10/2024 e, pertanto, successivamente alle operazioni disconosciute delle quali parte ricorrente chiede il rimborso unitamente alle spese legali e di procedura.

Le operazioni di cui si chiede il rimborso 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, nonché di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Dalla richiamata normativa e, in particolare, dall'art. 10 del d. lgs. 11/2010, discende che, qualora l'utilizzatore neghi - come nella vicenda oggetto del ricorso- di aver autorizzato le operazioni di pagamento in oggetto, gravi sull'intermediario l'onere di provare l'avvenuta autenticazione delle medesime operazioni, la loro corretta registrazione e contabilizzazione, nonché il mancato verificarsi di malfunzionamenti delle procedure necessarie per la loro esecuzione o di altri inconvenienti. Tale prova -precisa il comma 2 del citato articolo- non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi sul medesimo gravanti, essendo onere del prestatore di servizi di pagamento fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente. Nel caso di mancato assolvimento dell'onere probatorio di cui sopra, l'intermediario è obbligato a riaccreditare l'importo dell'operazione sul conto del cliente, ai sensi dell'art. 11 del medesimo d.lgs. n. 11/2010. L'onere di dimostrare la colpa grave o il comportamento fraudolento del titolare dello strumento di pagamento grava pertanto sull'intermediario, ma, come più volte affermato dai Collegi territoriali e dal Collegio di Coordinamento, la relativa prova può essere fornita mediante «indizi chiari, precisi e concordanti idonei a comprovare che parte ricorrente non abbia custodito la carta di pagamento con la dovuta diligenza» (cfr. la decisione ABF, Collegio di coordinamento, n. 897/2014), ovvero, fermo restando che «la produzione documentale volta a provare l'autenticazione» e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio», essere fornita dall'intermediario indicando «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» (così la decisione ABF, Collegio di Coordinamento, n. 22745/2019).

Il prestatore di servizi di pagamento deve prevedere forme di autenticazione c.d. “forte” per l'autorizzazione di operazioni di pagamento a tutela della sicurezza delle operazioni stesse e del titolare del mezzo di pagamento; diversamente si applica infatti quanto previsto dall'art. 12 comma 2 bis del Dlgs. 11/2010.

La definizione di autenticazione forte si rinviene nell'art. 1, lett. q bis) d.lgs. n. 11/2010 come modificato dal d. lgs. 218/2017, ove si prevede che per autenticazione forte del cliente si intende: «un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente) che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri (...)».

Occorre quindi verificare dapprima se, nel caso in specie, l'intermediario abbia fornito elementi a sostegno dell'autenticazione e corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione contestata e del tipo di autenticazione predisposta; qualora infatti non fosse stata adottata dal PSP la c.d. autenticazione forte (SCA), il cliente ai sensi dell'art. 12 comma 2bis del DLGS 11/2010 risponderebbe soltanto in caso di frode, frode assente nel caso in esame. A tale riguardo, va ribadito che secondo il costante orientamento dei Collegi, il deposito dei fogli o tabulati, riproduttivi delle tracciate informatiche, corredato da apposita legenda esplicativa, deve essere ritenuto idoneo ad assolvere all'onere probatorio posto a carico dell'intermediario, nella misura in cui consenta al Collegio di verificare la corretta applicazione della S.C.A., con riferimento alle diverse operazioni (dispositive e non) per le quali essa è necessaria, a norma dell'art. 10 bis, d. lgs. 27 gennaio 2010, n. 11.

L'art. 10-bis, comma 1, del d.lgs. n.11/2010 dispone infatti, in conformità all'articolo 98 della PSD2 e alle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea, che “i prestatori di servizi di pagamento applicano l'autenticazione forte del cliente quando l'utente: a) accede al suo conto di pagamento on-line; b) dispone un'operazione di pagamento elettronico; c) effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi”.

Il Collegio, in ordine alla prova della SCA, ricorda che secondo l'orientamento condiviso dai Collegi ABF, posto che la PSD2 è tecnologicamente neutrale e non prevede un sistema informatico standard per l'inserimento e la tracciatura dei fattori di autenticazione forte, per valutare l'assolvimento dell'onere della prova della SCA, possono essere valutati (oltre ai log) anche ulteriori elementi esplicativi, quali appunto la legenda esplicativa e/o quanto rappresentato dal PSP nelle proprie difese in relazione al caso concreto, purché consentano di verificare i singoli passaggi registrati dal sistema informatico come prova di autenticazione. Eventuali dichiarazioni confessorie del cliente assumono valore di prova legale ai sensi dell'art. 2730 c.c.

Ciò premesso con riguardo al quadro normativo di riferimento come sopra delineato, ne deriva che la prova dell'autenticazione forte da fornirsi da parte dell'intermediario rappresenta, in aderenza al dato normativo, *un prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente, in mancanza della quale il ricorso deve essere accolto.

Venendo al merito del presente ricorso, i passaggi rilevanti ai fini dell'autenticazione delle operazioni contestate sono le seguenti.

Con riferimento alla operazione di prelievo cassa veloce di € 5.000,00, dalla documentazione in atti risulta quanto segue:

- la carta è stata inserita nell'ATM alle ore 15:34 (come emerge dal codice "HPF" _INSERIMENTO CARTA presente nelle tracciatore), con conseguente lettura del microchip (dicitore "Operation technology" e "M" Microchip nei log di tracciatura);
- indi risulta inserito il PIN (come da dicitore nelle tracciatore "PIN ENTRY MODE: ONLINE: PRESENT/CORRET");
- successivamente risulta inviato un OTP al numero di cellulare della ricorrente.

Per tale operazione risulta dunque dimostrata l'autenticazione forte verificandosi la compresenza di almeno due distinti fattori di conoscenza e possesso.

Con riferimento alla operazione di prelievo di € 2.000,00, dalla documentazione in atti risulta quanto segue:

- la carta è stata inserita nell'ATM alle ore 15:36 (come emerge dal codice "HPF" _INSERIMENTO CARTA presente nelle tracciatore), con conseguente lettura del microchip (dicitore "Operation technology" e "M" Microchip nei log di tracciatura);
- indi risulta inserito il PIN (come da dicitore nelle tracciatore "F70" _DIGITAZIONE DEL PIN, nelle tracciatore).

Anche per tale seconda e ravvicinata operazione risulta dunque dimostrata l'autenticazione forte verificandosi la compresenza di almeno due distinti fattori di conoscenza e possesso.

La prova dell'autenticazione forte per le operazioni sconosciute, ai sensi della normativa sopra richiamata, non è tuttavia ancora sufficiente per esimere da responsabilità l'intermediario dovendo quest'ultimo - in aderenza al dato normativo (art. 10 del D.Lgs. 11/20105) – fornire anche la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente.

Il Collegio di Coordinamento, con la citata decisione n. 22745/2019, ha tuttavia ritenuto che l'intermediario possa andare esente da tale responsabilità ove indichi una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive delle operazioni dalle quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente.

Quanto alle circostanze della truffa, sulla base della documentazione versata in atti si evince che le due operazioni contestate sono state effettuate a seguito di una truffa orchestrata ai danni di parte ricorrente, nell'ambito della quale quest'ultima – in conseguenza dei raggiri messi in atti dai truffatori – ha consegnato la propria carta di debito e fornito il relativo PIN ai malfattori. La fattispecie fraudolenta appare riconducibile al fenomeno noto come *Family emergency scam*.

In base alle dichiarazioni in denuncia, la complessiva truffa all'origine delle operazioni sconosciute risulta caratterizzata come segue:

- la truffa è stata commessa ai danni di una persona molto anziana (il ricorrente all'epoca dei fatti aveva 89 anni);
- i truffatori hanno sfruttato i sentimenti di panico e urgenza causati dalla finta narrazione di un incidente stradale occorso alla figlia e conseguente arresto di alcuni parenti stretti del ricorrente (la figlia e il genero);
- la credibilità di tale narrazione è accentuata dalla circostanza che i truffatori si sono presentati quali appartenenti alle forze dell'ordine e avvocati e, ancor più, in considerazione del fatto che gli stessi hanno mostrato di conoscere i nomi della figlia e del genero;
- un truffatore si è persino recato presso l'abitazione del ricorrente, all'interno della quale il cellulare del ricorrente è stato sottratto senza che lui se ne avvedesse;
- il telefono fisso, dopo la chiamata con il sedicente tenente dei carabinieri, è stato bloccato.

L'intermediario, per contro, eccepisce la colpa grave del ricorrente, che ha consegnato la carta di debito e riferito il relativo PIN ai truffatori.

In ordine alla gravità della colpa del ricorrente, da valutarsi come è noto alla luce di tutte le circostanze del caso concreto, l'indirizzo unanime dei Collegi ritiene che la realizzazione del furto/sottrazione in un *luogo privato* (ad es. abitazione, come accaduto nel caso in esame) integri una *circostanza idonea ad escludere la colpa grave, salvo elementi di fatto di segno contrario* (qui assenti), in quanto è plausibile pretendere, all'interno di tale luogo, una diversa e minore soglia di diligenza. Il medesimo principio si ritiene applicabile anche ai casi di truffa.

A ciò si aggiunga che se è vero che l'orientamento consolidato dei Collegi ritiene che l'età avanzata del ricorrente generalmente non rilevi nella valutazione/attenuazione della sua colpa grave, considerato che la scelta di utilizzare uno strumento di pagamento alternativo al contante comporta l'accettazione dei rischi connessi, tuttavia, è fatta salva la valutazione di circostanze del caso concreto di segno contrario, come, ad esempio, quando la persona di età avanzata sia stata vittima di una *condotta fraudolenta particolarmente insidiosa* (come accaduto nel caso in esame), *ossia nei casi in cui i malfattori pongano in essere una truffa nella quale una persona anziana può essere più facilmente indotta a cadere* (cfr., Coll. Milano, dec. n. 2816/2025 e dec. n. 9955/2024, seppure concernenti fattispecie diverse da quella oggetto del presente ricorso). Circa l'insidiosità della truffa perpetrata nel caso in esame, si evidenzia come la giurisprudenza di merito abbia *qualificato un episodio analogo a quello occorso al ricorrente quale fattispecie aggravata di c.d. truffa vessatoria*, ritenendo sussistente la circostanza di cui all'art. 640, co. 2, n. 2), c.p. "se il fatto è commesso *ingenerando* nella persona offesa il *timore di un pericolo immaginario*" (in tal senso v. Tribunale Trieste, ud. 09/09/2025- dep. 20/09/2025 n. 1074).

Parte ricorrente, peraltro, contesta anche la mancata conoscenza non solo dell'attivazione del *servizio cassa veloce*, ma anche del relativo plafond, dal momento che il prelievo cassa veloce oggetto della truffa è stato di euro 5.000,00 mentre nel contratto sottoscritto dal ricorrente il massimo giornaliero prelevabile da ATM è limitato ad euro 2000,00.

L'intermediario, diversamente, dichiara che il contratto sottoscritto dal ricorrente ha ad oggetto *la regolazione di un conto corrente aperto diversi anni prima dell'entrata in funzione del servizio di cassa veloce*, ma che, riguardo a tale servizio, ha inviato diverse comunicazioni ai titolari dei conti, le quali indicavano anche i limiti di utilizzo dello stesso nella somma di euro 5000,00 giornalieri.

Al riguardo mentre il ricorrente produce un contratto che per i prelievi ATM prevede un plafond giornaliero di euro 2000,00, l'intermediario deposita delle c.d. PMU (proposte di modifica unilaterale di contratto) le quali prevedono *per il servizio cassa veloce* un plafond giornaliero più elevato di euro 5000,00. Le PMU in atti non sono tuttavia corredate da evidenze circa la loro effettiva ricezione.

Secondo l'orientamento dei Collegi territoriali ABF, *non solo la riduzione dei limiti di utilizzo dello strumento di pagamento, ma anche il loro innalzamento* costituisce una variazione contrattuale soggetta alla disciplina dell'art. 118 t.u.b., con la conseguenza che tali variazioni, qualora non siano rispettate le forme previste dalla normativa relativa all'esercizio del *ius variandi*, devono *ritenersi inefficaci*. A questo fine, diversi Collegi (v. Collegio di Roma, decisione n. 7174/2024; Collegio di Milano, decisione n. 20952/2021; Collegio di Bologna, decisione n. 22643/2021) hanno sottolineato come *"una simile modifica non sempre e non necessariamente si traduce in un miglioramento delle condizioni contrattuali praticate al cliente, come in apparenza potrebbe sembrare, potendo invece ritorcersi anche in senso sfavorevole a questo proprio nei casi di utilizzo fraudolento degli eventuali strumenti di pagamento collegati al conto"*.

Pertanto, non essendo stata fornita da parte dell'intermediario resistente la prova dell'effettiva consegna al cliente della documentazione informativa sopra richiamata, deve ritenersi che l'innalzamento del massimale per l'ATM evoluto (cassa veloce), in quanto non comunicato nelle forme previste dagli artt. 118 e 126-sexies t.u.b., sia inefficace; ne consegue che, già solo per questo fatto, l'intermediario è tenuto al rimborso della somma di euro 5000,00.

Alla luce di quanto sopra esposto, valutate tutte le circostanze del caso in esame, compresa l'estrema insidiosità della truffa subita dal ricorrente, ad avviso del Collegio va dunque esclusa la colpa grave in capo al ricorrente al quale va pertanto rimborsata anche l'ulteriore somma di euro 2000,00 per un totale complessivo di euro 7000,00.

Con riguardo, infine, alla domanda di rimborso delle spese legali, il Collegio, preso atto delle nuove indicazioni espresse dal Collegio di Coordinamento con la recente decisione n. 4580/2025, ritiene di non poter accogliere detta richiesta avanzata dal ricorrente. Il citato Collegio di Coordinamento, cui si rinvia per l'ampia motivazione, ha infatti chiarito che, di regola, a carico dell'intermediario soccombente non può essere disposto il rimborso delle spese per assistenza legale dal momento che tale assistenza, nella procedura ABF, procedura rientrante nella categoria delle c.d. ADR, non è un obbligo ma una mera facoltà per la parte. La richiamata decisione n. 4580 ha tuttavia precisato che, in presenza di determinate circostanze sotto specificate, da valutarsi secondo il prudente apprezzamento del Collegio giudicante, può essere riconosciuto al ricorrente, quando la sua richiesta viene in tutto o in parte accolta, il rimborso dei costi sostenuti per essersi dovuto avvalere di un'assistenza professionale; detti costi rappresentano infatti un danno emergente per il cliente, danno risarcibile in base alle regole di diritto comune.

Le circostanze cui, secondo il citato Collegio di Coordinamento, è subordinato l'accoglimento di tale richiesta sono tuttavia assenti nel caso in esame dal momento che da un lato non si è in presenza di un comportamento gravemente scorretto, né significativamente e ingiustificatamente dilatorio od ostruzionistico dell'intermediario e, dall'altro lato, il ricorrente si limita ad avanzare la richiesta di refusione delle spese legali senza invero fornire ulteriori argomentazioni/motivazioni circa la necessità dell'assistenza tecnica.

Conclusivamente, le operazioni di pagamento contestate vanno rimborsate al ricorrente, ma non le spese di assistenza legale.

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 7.000,00 (settemila/00).

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