

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) MIRABELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) DI NELLA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore LUCA DI NELLA

Seduta del 26/05/2026

FATTO

La parte ricorrente espone, allega e chiede nel ricorso quanto segue.

- Il 26.02.2026 è stato vittima di truffa con manipolazione sofisticata (vishing + spoofing), strutturata in più fasi e notevole pressione psicologica.
- Dopo oltre 2 ore di telefonata con un interlocutore, rivelatosi poi un truffatore, ha eseguito due bonifici nella convinzione di eseguire “revoche di bonifico”.
- Parte ricorrente chiede che si accerti e si dichiari l'inefficacia delle operazioni contestate e si condanni l'intermediario alla restituzione integrale di € 7.498,00, oltre agli interessi legali dal giorno del fatto.

Nelle controdeduzioni l'intermediario espone, allega e chiede quanto segue.

- I trasferimenti contestati dalla ricorrente sono stati effettuati tramite l'app con l'utilizzo delle sue credenziali personali e autorizzati tramite selfie.
- Le transazioni sono state confermate all'interno della struttura dell'app e non sono state eseguite da terzi, bensì tramite i canali utilizzati dalla parte attrice.
- Dopo la ricezione della segnalazione, ha avviato immediatamente il processo di richiamo delle due operazioni SEPA. È stata richiesta la restituzione del bonifico di € 2.500,00 attualmente in fase di lavorazione presso l'intermediario destinatario. Il richiamo SEPA relativo al pagamento di € 4.998,00 è stato respinto dal PSP del beneficiario.
- L'intermediario chiede che si rigetti la domanda, non essendogli imputabile alcuna inadempienza o errore tecnico.

In sede di repliche alle controdeduzioni parte ricorrente afferma quanto segue.

- Insiste nella propria domanda contestando l'affermazione dell'intermediario secondo cui "dopo la ricezione della segnalazione, è stato avviato immediatamente il processo di richiamo delle due operazioni SEPA". Afferma che tale asserzione è radicalmente falsa. Come si evince proprio dal documento prodotto dall'intermediario per il bonifico di € 4.998,00, il richiamo è stato richiesto solamente in data 5/03/2026 alle ore 10:34, ovvero ben 7 giorni dopo l'operazione (effettuata il 26/02/2026) e dopo la richiesta di blocco e assistenza; per l'altra operazione il ritardo è stato persino superiore (19 giorni dopo il disconoscimento e successivo alla presentazione del ricorso all'ABF).
- La mera prova dell'autenticazione tecnica (credenziali, OTP, biometria) non soddisfa l'onere probatorio gravante sull'intermediario, il quale deve dimostrare non solo la corretta autenticazione, ma anche che il pagatore abbia prestato un consenso libero e consapevole.
- L'attacco è stato reso possibile e credibile dal fatto che i truffatori erano in possesso dei dati della carta virtuale ancor prima che fosse creata. Questo dimostra un'incontestabile e gravissima fuga di dati (data breach) ascrivibile all'intermediario.
- Il selfie 3FA attesta esclusivamente che l'operazione è partita dal proprio dispositivo; non dimostra in alcun modo la consapevolezza della reale natura dell'operazione (un trasferimento irrevocabile a terzi, anziché un blocco di sicurezza interno), né la validità del consenso.

In sede di controrepliche l'intermediario afferma quanto segue.

- Le transazioni in contestazione sono state operazioni tecnicamente corrette e autorizzate tramite l'app, utilizzando le credenziali di accesso e le caratteristiche di autenticazione verificate della ricorrente.
- Non è stato riscontrato alcun accesso da parte di terzi all'app o alle funzionalità di online banking; i bonifici sono stati disposti tramite il dispositivo registrato e il profilo personale della ricorrente.
- Dopo la segnalazione della frode ha immediatamente inoltrato richieste di richiamo presso le banche dei beneficiari.
- I SEPA recall sono decisi dall'intermediario del beneficiario e non vi è alcuna garanzia di rimborso. I tempi di elaborazione dei recall dipendono dalle procedure interne delle rispettive banche.

DIRITTO

Nella presente vicenda parte ricorrente lamenta di essere rimasta vittima di una truffa sofisticata (vishing e spoofing) in forza della quale è stato indotto a disporre due bonifici istantanei nella convinzione di revocare dei pagamenti non autorizzati e pertanto chiede il rimborso integrale di € 7.498,00, oltre gli interessi legali dal giorno del fatto.

Secondo quanto dalla stessa dichiarato nella denuncia sporta all'autorità competente, il 26.02.2026 parte ricorrente riceveva un sms che si incardinava nella chat ufficiale dell'intermediario e segnalava la sospensione di un pagamento anomalo, invitando a contattare con urgenza il numero 02 21***. Chiamato tale numero, rispondeva una voce registrata che riproduceva fedelmente il classico centralino di assistenza bancaria: la ricorrente veniva informata che la segnalazione era stata 'presa in carico'. Così veniva successivamente contattata da un numero di cellulare: l'interlocutore si presentava come operatore dell'intermediario e riferiva che erano stati effettuati dei pagamenti non autorizzati dalla carta rilasciata dal convenuto. La ricorrente, tuttavia segnalava che non era titolare di alcuna carta. L'interlocutore comunicava che i truffatori avevano generato una carta di cui lui conosceva i numeri iniziali e finali, convinceva quindi la ricorrente a crearne una per verificare e carpiva così la sua fiducia. Stante la diffidenza dell'attrice, inoltre, l'operatore la tranquillizzava comunicando che avrebbe ricevuto una chiamata dalla questura. Poco dopo la ricorrente riceveva una telefonata da un numero corrispondente a quello della Questura di M. e di B. Poco dopo veniva richiamata dall'operatore presunto e riprendevano le operazioni per "bloccare i pagamenti" che erano stati eseguiti illegittimamente. L'interlocutore faceva modificare alla ricorrente il limite giornaliero e mensile della spesa con la carta e la guidava passo passo in questi passaggi come un vero operatore esperto. Quindi, le chiedeva i dati completi della carta e la ricorrente glieli comunicava (nonostante lui conoscesse già le 4 cifre iniziali e le 4 finali senza che gliele avesse comunicate) al fine di poter annullare le operazioni. I fondi sulla carta erano sempre di € 0. Costui le chiedeva anche di cambiare il PIN di accesso all'applicazione (unica forma di sicurezza per accedere all'app dallo smartphone NO OTP), che assolutamente non doveva comunicarglielo, ciò che infatti faceva. A questo punto, il falso operatore le chiedeva di uscire dall'app e di rientrare subito così da approvare i pagamenti che sarebbero comparsi, ma non doveva preoccuparsi perché non avrebbe perso le somme dato che i fondi sulla carta erano pari a € 0. Apriva quindi l'app e compariva un pagamento da € 4.000 da approvare con carta, ciò che faceva. Tuttavia, non risultava alcuna modifica al conto di € 7.557 e non compariva alcuna traccia nemmeno nell'elenco delle transazioni o dei pagamenti con carta. Questo le appariva stranissimo, sembrandole veramente una procedura di blocco e non un vero pagamento, dato che non vi erano addebiti. Contestualmente a questa azione le arrivavano diversi sms sullo smartphone sempre nel canale ufficiale della banca, dei quali l'operatore era pienamente a conoscenza e la rassicurava (di alcuni tuttora non comprende se fossero veri o falsi). Arriva anche un primo messaggio con scritto "Annullamento di EUR 4000", quindi a conferma di quanto raccontato dall'operatore. Questi le faceva compiere la stessa procedura un'altra volta per un importo di € 4.999, accettava e subito arriva il messaggio corrispondente "Annullamento di EUR 4999". Anche questa transazione, nonostante sia stata approvata con € 0 sulla carta, non compariva in alcun registro dell'app e il saldo fondi sul conto era sempre lo stesso e anche in questo caso l'operatore la rassicura e le diceva che poteva verificare che in effetti non aveva perso soldi. I due bonifici, di € 4.998 e di €

2.500, che poi sono risultati istantanei, erano stati disposti a favore di C.G. Intorno alle ore 21 dello stesso giorno riceveva un'altra telefonata dallo stesso operatore il quale le faceva richieste sempre più anomale. Insospettita, la ricorrente gli faceva domande trabocchetto alle quali questi evitava di rispondere. Inoltre, con il telefono della compagna chiamava il 112 che la trasferiva ai Carabinieri. Così, faceva parlare direttamente il Commissario B. della Questura di Monza con i Carabinieri: il primo mostrava dei tentennamenti. A quel punto, decideva di revocare i due bonifici, ma non ci riusciva. L'app segnava 3 giorni come data di ricezione delle somme, questo le faceva credere che i bonifici fossero ordinari. Tentava di contattare l'assistenza dell'intermediario ma non ci riusciva in quanto questo ha solo un numero per lo smarrimento delle carte; non è neanche possibile parlare con un operatore umano in tempo reale. Decideva quindi di inviare due mail urgenti a tutti gli indirizzi dell'intermediario.

Dalla documentazione in atti risulta che le operazioni contestate sono n. 2 bonifici istantanei, eseguiti personalmente dalla ricorrente il 26.02.2026 alle ore 20:22 e 20:33. Le disposizioni contestate possono essere così sintetizzate:

DATA	ORA	TIPOLOGIA	IMPORTO
26.2.2026	20:22	Bonifico istantaneo	€ 4.998,00
26.2.2026	20:33	Bonifico istantaneo	€ 2.500,00

Da quanto dichiarato dalla parte ricorrente emerge che entrambi i bonifici sono stati personalmente eseguiti dalla stessa. Secondo l'orientamento consolidato, quando l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), deve considerarsi autorizzata e non è quindi soggetta al regime di responsabilità previsto dalla PSD2 e dal d.lgs. n. 11/2010. In questi casi, non è configurabile una responsabilità oggettiva del PSP. Il Collegio potrà comunque rilevare una responsabilità concorrente del PSP, sulla base delle evidenze disponibili e secondo le norme di diritto comune, qualora emerga in concreto dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode (ad esempio, nei casi di: mancata disponibilità, anche temporanea, del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore; mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore; mancato rilievo di indizi di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere) (Collegio di Coordinamento, n. 8671/2024).

Quanto alla dinamica della truffa, dalle dichiarazioni della ricorrente risulta che si tratta di un caso di smishing misto a vishing e spoofing e social hacking. L'attività criminosa è stata avviata con un sms incardinato nella chat ufficiale dell'intermediario che segnalava la sospensione di un pagamento anomalo invitando la ricorrente a contattare con urgenza il numero 02 21***. Questa digitava detto numero al quale le rispondeva una voce registrata che riproduceva fedelmente il centralino di

assistenza bancaria. L'istante veniva successivamente contattata da un numero di cellulare: l'interlocutore si presentava come operatore dell'intermediario. Stante la sua diffidenza, l'operatore la tranquillizzava comunicandole che avrebbe ricevuto una chiamata dalle forze dell'ordine: poco dopo, riceveva una telefonata da un numero corrispondente a quello della Questura di M. e B. Parte attrice veniva, infine, ricontattata dal finto operatore che la convinceva a eseguire una serie di operazioni per "bloccare i pagamenti", guidandola passo passo in questi passaggi come un vero esperto.

Riguardo a siffatte tipologie di truffe, di recente, codesto Collegio ha esaminato, diversi ricorsi e ha ribadito, come da consolidato orientamento, che la colpa dell'utilizzatore deve essere valutata alla luce di tutte le circostanze del caso concreto. Di conseguenza, a fronte di fattispecie di truffa più sofisticate (sms/vishing caller ID spoofing), il Collegio, pur riconoscendo il carattere insidioso della frode, ha ritenuto che la condotta colposa della parte ricorrente possa diminuire o assorbire il rilievo causale di eventuali carenze dell'intermediario (cfr. Collegio di Bologna, n. 770/2026 e n. 923/2026, relativi a casi di social hacking originati da episodi di spoofing). Con riguardo alle fattispecie di sms spoofing, l'orientamento condiviso è nel senso di ritenere che, in via generale, non possa automaticamente ravvisarsi una colpa grave dell'utente, attesa la particolare insidiosità della tecnica fraudolenta. Tuttavia, tale principio non opera in modo indiscriminato, dovendosi procedere a una valutazione in concreto dell'attendibilità del messaggio fraudolento. In questa prospettiva, codesto Collegio ha precisato che la colpa grave dell'utente può essere esclusa solo quando il messaggio fraudolento non presenti elementi di evidente inattendibilità; al contempo, ha riconosciuto la possibilità di ravvisare una responsabilità concorrente dell'intermediario qualora la tecnica fraudolenta risulti particolarmente sofisticata e idonea a rafforzare l'apparenza di autenticità della comunicazione (n. 3084/2025). Inoltre, ha chiarito che l'inapplicabilità della disciplina delle operazioni non autorizzate non esclude, di per sé, ogni responsabilità dell'intermediario, fermo restando che il fatto colposo del cliente può assorbire il rilievo causale di eventuali carenze dell'intermediario, qualora assuma carattere largamente prevalente (n. 1748/2025). Ciò precisato, nel caso di specie, i messaggi fraudolenti si sono inseriti all'interno di una chat di messaggistica contenente comunicazioni genuine dell'intermediario, circostanza che ha oggettivamente rafforzato l'apparenza di autenticità della comunicazione. Tale modalità operativa rende la comunicazione più attendibile rispetto a messaggi isolati, pur non escludendo la possibilità di cogliere profili di anomalia. Inoltre, il convincimento della ricorrente è stato rafforzato dalla chiamata apparentemente proveniente dalla Questura di M. e B., come dalla stessa dimostrato. Ciò nondimeno, la ricorrente ha comunque dato seguito alle indicazioni ricevute telefonicamente dal truffatore che ha chiamato da un numero mobile non riferibile all'intermediario, disponendo personalmente due bonifici istantanei a favore di terzi, sicché la sua condotta si configura come negligente. Tale comportamento assume rilievo causale rilevante, ma non esclude, alla luce delle modalità della frode, la possibilità di ravvisare un concorso di responsabilità dell'intermediario.

Quanto alla condotta di quest'ultimo, parte ricorrente gli contesta in modo puntuale l'assenza di contatti dedicati ai casi di truffa e di aver attivato tardivamente la procedura di recall, sebbene la stessa abbia tempestivamente segnalato il fatto il 26.02.2026, come risulta da evidenze in atti. Dalle allegazioni dell'intermediario emerge, infatti, che per il bonifico di importo pari a € 4.998,00 la richiesta di recall è stata avanzata soltanto il 5.3.2026, mentre per il bonifico di importo pari a € 2.500,00 è stata presentata soltanto il 17.3.2026, quindi in data successiva al ricorso. Quest'ultima sembra ancora pendente al

momento della presentazione delle controrepliche, come dichiarato dall'intermediario, mentre per la prima la risposta è stata negativa. Vero è che la procedura di recall non garantisce il recupero delle somme sottratte, ma di sicuro un siffatto ritardo riduce quasi del tutto la possibilità di recuperarle.

Alla luce dell'insieme delle circostanze emerse dagli atti e dei principi richiamati, il Collegio ritiene che la colpa della ricorrente assuma carattere causale rilevante, ma che la particolare modalità di realizzazione della frode consenta di ravvisare un concorso di responsabilità dell'intermediario, da determinarsi in via equitativa nella misura di € 1.500,00.

Quanto agli interessi legali, il Collegio li riconosce dal reclamo al saldo, essendo oggetto di puntuale domanda (Collegio di Coordinamento, n. 5304/2013).

Per tutto quanto sopra esposto, il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e riconosce il diritto della parte ricorrente a ottenere dall'intermediario la somma di € 1.500,00, oltre gli interessi legali dal reclamo al saldo.

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 1.500,00 (millecinquecento/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