

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CESARE

Seduta del 13/01/2026

FATTO

Il cliente afferma di essere stato vittima di una truffa per l'importo di € 1.000,00. I truffatori avevano tutti i suoi dati bancari, eccetto il codice 3D secure che è stato modificato dal cliente nel corso della vicenda truffaldina. Ha completato la procedura di rimborso per ottenere la restituzione delle somme sottratte ma ha avuto esito negativo. Non ha autorizzato alcuna operazione. Il cliente domanda il rimborso di €

1.000,00. In subordine, chiede spiegazioni sul come i truffatori siano stati in grado di recuperare i suoi dati personali.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario afferma che l'operazione contestata è stata correttamente autenticata, registrata e contabilizzata a seguito dell'utilizzo del codice OTP inviato via SMS al numero di cellulare del cliente e del codice 3D secure. Sussiste la colpa grave del cliente il quale ha dato seguito alle istruzioni ricevute in due chiamate, di cui una ricevuta da un sedicente carabiniere e l'altra da parte di un sedicente operatore palesemente inaffidabili. Quest'ultimo lo ha contattato da un numero whatsapp e il cliente ha seguito le istruzioni da lui impartite. La domanda subordinata relativa alla richiesta di spiegazioni è inammissibile in quanto formulata per la prima volta in sede di ricorso, avente ad oggetto un'attività di natura consulenziale estranea alle funzioni dell'ABF. L'intermediario conclude per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia riguarda il disconoscimento di n. 1 operazione eseguita in data 8 agosto 2025 alle ore 18:31, per un importo di € 1.000,00, a seguito di una truffa in cui il cliente ha seguito le istruzioni di un sedicente operatore dell'intermediario, condividendo inconsapevolmente lo schermo del proprio cellulare. All'operazione contestata si applica il D.Lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II).

L'intermediario ha fornito prova dell'autenticazione dell'operazione contestata mediante inserimento del codice OTP ricevuto via SMS al numero di cellulare del cliente (elemento di possesso) e del codice 3D secure (elemento di conoscenza). Il cliente nella denuncia ammette di aver seguito le istruzioni del finto operatore, condividendo inconsapevolmente lo schermo del suo cellulare e consentendo di visionare il codice OTP e il codice 3D secure che ha modificato. Alla luce dei LOG informatici prodotti dall'intermediario e delle dichiarazioni confessorie rese dal cliente, l'operazione deve considerarsi autenticata.

Quanto alla colpa grave dell'utilizzatore, dalla denuncia risulta che il cliente ha ricevuto una telefonata dalla Caserma dei Carabinieri di Trieste nel corso della quale un sedicente ufficiale ha riferito di essere stato contattato dalla banca per verificare se il cliente stesse autorizzando alcuni pagamenti. Successivamente, è stato contattato tramite whatsapp da un sedicente operatore dell'intermediario dal numero telefonico che, dopo aver comunicato i dati anagrafici e il numero della carta, ha chiesto di attivare la registrazione dello schermo del cellulare. Il cliente ha quindi proceduto ad attivare la registrazione dello schermo e a modificare il 3D secure, così come da istruzioni dell'operatore, ignaro del fatto che tramite la predetta procedura si potesse condividere l'intero schermo del suo dispositivo.

Il cliente ha dunque ammesso di aver seguito le istruzioni dell'operatore condividendo lo schermo del cellulare e consentendo così la visione del codice OTP e del codice 3D secure. Tale condotta integra

profili di colpa grave, in quanto non avrebbe dovuto seguire istruzioni impartite telefonicamente da soggetti non verificabili, soprattutto quando tali istruzioni comportano la condivisione dello schermo del dispositivo e alla luce di plurimi indici di inaffidabilità del contatto, quali la telefonata dei sedicenti Carabinieri in relazione al conto e il contatto dell'intermediario via whatsapp che avrebbero dovuto insospettire il ricorrente.

Alla luce delle considerazioni che precedono, risulta accertata la corretta autenticazione dell'operazione e sussistono profili di colpa grave del cliente. Il ricorso deve pertanto essere rigettato.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE