

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) RIZZO

Seduta del 13/01/2026

FATTO

La cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- in data 09/09/2025, riceveva una telefonata dal numero 02*. L'interlocutore, presentatosi come operatore dell'intermediario, la informava che la sua carta di credito era in corso di clonazione;
- simulando una procedura di sicurezza, il sedicente operatore la induceva con l'inganno a comunicargli i codici di sicurezza che nel frattempo le pervenivano tramite SMS, asserendo che fossero necessari per bloccare delle operazioni fraudolente e autorizzare il rimborso degli importi;
- durante la telefonata, venivano effettuate n. 4 operazioni, per un importo complessivo di € 4.811,73;

- resasi conto della truffa subita, interrotta la comunicazione con il truffatore, contattava immediatamente il servizio clienti dell'intermediario per disconoscere le operazioni e bloccare la carta;
- presentava denuncia presso le autorità;
- presentava reclamo all'intermediario in data 08/09/2025, che veniva riscontrato negativamente.

La ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di € 4.811,73, oltre agli interessi legali dalla data di ogni singolo addebito fino al saldo effettivo e alle spese della presente procedura.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il ricorso è irricevibile in quanto le operazioni di pagamento disconosciute sono state eseguite in modalità 3D secure e autenticate mediante Strong Customer Authentication;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto eseguite con il corretto inserimento delle credenziali;
- sussiste la colpa grave della cliente in quanto la stessa riferisce di aver ricevuto una telefonata da numero non riconducibile alla banca, da un soggetto che si presentava come operatore della banca, e di aver seguito le istruzioni impartite dallo stesso al fine di autorizzare gli asseriti rimborsi di pagamenti disconosciuti, dettandogli più codici OTP ricevuti sul proprio cellulare. La cliente ha omesso di produrre il registro chiamate. La cliente non prestava minimamente attenzione alla chiara dicitura riportata negli SMS contenenti i codici OTP, ovvero che si trattava di codici per confermare acquisti online.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato; in via subordinata, domanda di diminuire l'entità del risarcimento ex art. 1227, comma 1°, c.c.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia sono cinque operazioni contestate per un importo complessivo di € 4.811,73, poste in essere il 09/09/2025. Alla data delle operazioni trovava applicazione 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), entrato in vigore il 13/01/2018. Rileva questo Collegio come la cliente nel ricorso riporti solo

quattro operazioni fraudolente; tuttavia, nel reclamo e nelle repliche, le operazioni disconosciute dettagliate sono cinque e il loro totale corrisponde al totale richiesto a rimborso dalla cliente medesima. È agli atti la denuncia della cliente presentata in data 10 settembre 2025.

Quanto all'autenticazione forte, corretta contabilizzazione e registrazione delle operazioni contestate, dall'esame dei log informatici prodotti agli atti dall'intermediario convenuto risulta che le stesse sono state, correttamente, autenticate tramite: sistema 3DS (all. 1, INDEC = 1= 3D Secure; CAVV popolato, indica che l'autenticazione è avvenuta con successo); primo fattore di autenticazione (possesso) codice OTP, ricevuto tramite SMS sul numero di cellulare della cliente confermato in sede di denuncia (all. 2, 02-SMS OTP = OTP via SMS+K*6); secondo fattore di autenticazione (conoscenza) codice segreto K*6 creato dalla cliente in data 13/09/2024 (all. 2, K*6Status = A: Attivo= verifica di K*6; all. 4). Analizzando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, rileva il Collegio come la cliente riferisca di avere ricevuto una chiamata dal numero 02* e che il soggetto con il quale interloquiva si qualificava come operatore dell'intermediario. Afferma, inoltre, che lo stesso le chiedeva conferma su delle operazioni di pagamento effettuate a mezzo della sua carta di credito. Si deve rilevare, però, come la ricorrente non produca evidenza in merito alla chiamata ricevuta.

Conclusivamente, si rammenta come secondo i Collegi ABF la mancata allegazione, da parte del cliente, del messaggio civetta (ovvero della chiamata civetta), determini il rigetto del ricorso in quanto non consente di verificare se il mittente risulti riconducibile all'intermediario e se, pertanto, sia configurabile un legittimo affidamento dell'utente circa la genuinità del messaggio.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE