

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI)RIZZO

Seduta del 17/02/2026

FATTO

La cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- sono stati effettuati dal proprio conto corrente due bonifici dalla stessa non autorizzati, di importo pari a € 1.800,00 ciascuno, per un totale di € 3.600,00, a favore di soggetti alla stessa sconosciuti;
- nello specifico, si tratta di un bonifico di € 1.800,00 a favore di C*V*, effettuato in data 21/05/2024; e di un bonifico di € 1.800,00 a favore di M*C*, effettuato in data 23/05/2024;
- non ha ricevuto alcuna notifica di autorizzazione dei suddetti bonifici, né sms o e-mail;
- in data 27/05/2024 ha sporto denuncia.

La ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di euro 3.600,00.

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

- la rappresentazione del fatto costitutivo della pretesa restitutoria appare eccessivamente generica;
- la ricorrente non fornisce elementi concreti utili a provare che le operazioni siano state realmente realizzate senza il suo consenso, limitandosi a disconoscere le stesse, rendendo impossibile ricostruire le modalità di realizzazione degli eventi e non assolvendo all'onere della prova gravante sulla stessa;
- dai log prodotti risulta che la ricorrente ha effettuato accesso al proprio conto e autorizzato le transazioni con il proprio dispositivo, tramite parametro biometrico;
- poiché le transazioni contestate risultano autorizzate tramite il dispositivo identificato con il codice 5bbf9**90420**, in uso alla cliente sin dal 05/01/2024, e non emerge né dal ricorso né dalla denuncia che tale dispositivo sia stato smarrito, sottratto o utilizzato da terzi, si deduce che, al momento dell'autorizzazione delle operazioni, esso fosse nella disponibilità materiale ed esclusiva del ricorrente;
- la cliente non riferisce, infatti, che il proprio device le sia stato rubato o momentaneamente sottratto;
- risulta inapplicabile la disciplina prevista dal D.lgs. n. 11/2010 per i casi di utilizzi fraudolenti, in quanto la ricorrente ha eseguito personalmente le operazioni contestate;
- la cliente, dopo l'esecuzione del primo bonifico, ha eseguito molteplici accessi al conto, ma non ha contattato il servizio assistenza clienti né ha provveduto a bloccare la carta e il conto;
- non appena informato della circostanza, ha attivato le procedure di richiamo (c.d. "recall") delle somme oggetto delle operazioni di bonifico; tali tentativi di recupero, però, non hanno ottenuto riscontro positivo dalla controparte o non hanno ricevuto riscontro;
- richiama la decisione del Collegio di Milano n. 4182 del 29/04/2025.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato per le motivazioni esposte in narrativa.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia sono due operazioni contestate, per un importo complessivo di euro 3.600,00, poste in essere il 21/05/2024 e il 23/05/2024. 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.

È agli atti la denuncia della cliente presentata in data 27/05/2024.

Quanto all'autenticazione forte, corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni contestate, dall'esame dei log informatici prodotti agli atti dall'intermediario convenuto risulta che le stesse sono state, nelle varie fasi prodromiche ed esecutive, correttamente autenticate attraverso il device della cliente (elemento di possesso) e la biometria (elemento di inerenza).

Analizzando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, rileva questo Collegio come la ricorrente non abbia riferito nulla in merito alle modalità con le quali è avvenuto l'utilizzo fraudolento. Nella denuncia, infatti, rappresenta solo di essersi accorta dell'utilizzo fraudolento

consultando la lista movimenti e di non avere subito il furto o lo smarrimento della propria carta, né di averla mai consegnata a terzi, essendo sempre rimasta nella disponibilità della stessa.

Tanto premesso, si rammenta che, nelle contestazioni di utilizzi fraudolenti on line di strumenti di pagamento in cui i) l'intermediario ha offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni disconosciute; ii) il sistema di pagamento risulta conforme alla Strong Customer Authentication (SCA); iii) non risultano indici di anomalia delle operazioni e/o ulteriori elementi; le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode, che afferma di avere patito, rappresentano un fattore dal quale presumere, con elevato grado di probabilità logica, la colpa grave del cliente medesimo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE