

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) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 24/02/2026

FATTO

La cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- in data 14/09/2025 controllava il suo conto corrente e si avvedeva di n. 3 bonifici istantanei a favore di terzi ignoti dal suo conto per € 3.537,00, da lei non effettuati;
- procedeva a bloccare la carta e il conto e a presentare denuncia presso le autorità;
- presentava disconoscimento all'intermediario in data 14/09/2025, che veniva riscontrato negativamente;
- non ha fornito a nessuno i suoi codici di accesso, né il PIN.

La ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di € 3.537,00.

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

- il ricorso è irricevibile in quanto i bonifici contestati sono stati eseguiti con uno dei due device in uso alla cliente nella propria operatività on line, in assenza di anomalia operativa, per cui devono qualificarsi come operazioni autorizzate ai sensi dell'art. 5, commi 1 e 2, d.lgs. 11/2010;
- le operazioni non risultano quindi sottoposte al regime di speciale protezione e di altrettanto speciale favor probatorio previsto dal D.lgs. 11/2010;
- le operazioni sono state disposte con il corretto inserimento di tutte le credenziali possedute dalla cliente e la banca ha dovuto darne esecuzione in adempimento degli obblighi assunti contrattualmente nei suoi confronti;

- il fatto che alla medesima utenza di internet banking siano associati più device, non contrasta con il dettato normativo, considerato che i device non operano simultaneamente (cfr. decisione n.14399/22 del Collegio di Milano);
- sussiste la colpa grave della cliente in quanto la stessa dimostra un atteggiamento omissivo di fronte ai log presentati con le controdeduzioni, dai quali si evince che i bonifici sono stati disposti dal device in uso alla stessa con fattore biometrico;
- in data 14/09/2025 si è subito attivato, ancor prima che la cliente sporgesse denuncia, in un'ottica di massima collaborazione, per ottenere la restituzione degli importi dei bonifici, compiendo gli "sforzi ragionevoli" richiesti dalla legge per il recupero dei fondi. Tali richieste hanno però avuto esito negativo.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso in quanto infondato.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia sono tre operazioni contestate, per un importo complessivo di € 3.537,00, poste in essere il 14/09/2025. 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.

È agli atti la denuncia della cliente presentata in data 15 settembre 2025.

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, correttamente, autenticate tramite device in uso alla cliente con chiave univoca *76B1; fattore biometrico (authType: TOUCH).

Analizzando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, il Collegio rileva come la ricorrente non abbia riferito nulla in merito alle modalità con le quali è avvenuto l'utilizzo fraudolento. Nel ricorso afferma solo di essersi accorta dell'utilizzo fraudolento consultando l'estratto conto, mentre nella denuncia dichiara di essersene accorta ricevendo delle notifiche sul cellulare relative all'esecuzione delle operazioni.

Considerato quanto precede, secondo l'orientamento dei Collegi ABF nelle contestazioni di utilizzi fraudolenti on line di strumenti di pagamento in cui:

- i) l'intermediario ha offerto la prova dell'autenticazione delle transazioni sconosciute;
- ii) il sistema di pagamento risulta conforme alla Strong Customer Authentication (SCA);
- iii) non risultano indizi 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 elemento determinante dal quale inferire la colpa grave del cliente medesimo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE