

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) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 31/03/2026

FATTO

La cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- di essere titolare del libretto nominativo n. ***040, di carta P***P*** n. ***719 e di un conto corrente;

- alle ore 13:30 del 23 luglio 2025 riceveva un SMS il cui mittente si qualificava come un operatore dell'intermediario;
- con l'SMS le veniva comunicato che il suo conto era stato bloccato a causa di una possibile frode e che per avere maggiori informazioni avrebbe dovuto chiamare il numero ***307;
- dal momento che aveva effettuato un'operazione poco tempo prima, considerava la comunicazione genuina;
- a questo punto, provvedeva a chiamare il numero e seguiva le indicazioni del finto operatore;
- durante la conversazione, le giungevano dei codici, con i quali, a suo dire, non autorizzava alcuna operazione;
- il finto operatore, congedandosi, la informava che le sarebbe arrivata una nuova password per attivare il suo account;
- non riuscendo più a entrare nella sua APP, contattava il numero verde dell'intermediario, chiedendo i saldi del conto corrente e della carta P***P***, i quali non presentavano anomalie;
- il 24 luglio 2025, una volta riattivato l'account, controllava anche il saldo del libretto e scopriva che mancavano € 1.020,00 (di cui € 20,00 di commissioni) per un giroconto;
- presentava reclamo all'intermediario nel medesimo giorno, che veniva riscontrato negativamente, poiché l'operazione non presentava irregolarità in quanto convalidata con i Codici OTP trasmessi al suo cellulare;
- nel medesimo giorno, sporgeva denuncia alle autorità;
- afferma di non aver assolutamente autorizzato l'operazione e sostiene che il truffatore era già in possesso delle sue credenziali, dal momento che queste erano da lei gelosamente custodite;
- pertanto, non avendo mai autorizzato le operazioni attraverso password o PIN, ritiene che il truffatore sia riuscito a superare i sistemi di sicurezza predisposti dall'intermediario.

La ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di € 1.020,00.

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

- chiede il rigetto del ricorso;
- la cliente sarebbe stata vittima di phishing e l'operazione in questione sarebbe consistita in un trasferimento di fondi W*** U***;
- l'operazione è stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto posta in essere con il corretto inserimento delle credenziali, senza che vi sia stato alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi;
- in particolare, relativamente all'operazione W*** U***, il servizio è fornito direttamente dalla piattaforma, mentre l'intermediario agisce meramente come tale eseguendo il bonifico, a seguito di un'autenticazione forte (pienamente provata);
- inoltre, dal libretto è stata registrata una transazione in addebito utilizzata per formare la provvista sulla carta di pagamento intestata alla cliente, necessaria per lo svolgimento dell'operazione contestata;
- l'operazione in oggetto sarebbe stata autorizzata con Codice OTP inviato sul numero di telefono certificato, che sarebbe stato fornito al frodatore durante la chiamata;
- la cliente avrebbe ricevuto da un numero di telefono privato, e non riconducibile all'intermediario, un SMS nel quale veniva invitata a contattare un numero di telefono;
- la cliente effettuava la telefonata e seguiva le indicazioni impartite dal truffatore, probabilmente comunicando i Codici OTP che riceveva, consentendo la creazione della provvista e disponendo l'operazione contestata;

- il blocco della carta non sarebbe stato effettuato dalla cliente, ma disposto dall'intermediario medesimo come misura di sicurezza;
- sussisterebbe la colpa grave della cliente, in quanto avrebbe ignorato le indicazioni di non condividere i codici e le credenziali riservate con terzi sconosciuti, nonostante gli obblighi contrattuali previsti;
- la condotta della cliente sarebbe connotata da un carattere di colpevole credulità, considerato che l'operazione contestata sarebbe stata autorizzata dalla stessa.

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

DIRITTO

Oggetto della presente controversia è un'operazione contestata di pagamento a favore di money transfer, per un importo complessivo di euro 1.020,00, posta in essere il 23 luglio 2025. Alla data dell'operazione 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 luglio 2025.

Quanto alla prova dell'autenticazione forte, corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione contestata in ogni fase necessaria al compimento della stessa, dall'esame dei log informatici prodotti agli atti dall'intermediario resistente risulta quanto segue: il 23 luglio 2025 alle ore 13:54:39 (ossia 17 minuti prima dell'operazione contestata) la cliente ha effettuato accesso alla propria Home Banking mediante l'inserimento del Codice OTP (fattore di possesso) 165940 inviato sul suo numero di cellulare (***911) alle ore 14:45:01, il quale è il medesimo registrato in fase di enrollment; l'intermediario non indica quale altro fattore sarebbe stato utilizzato in fase di accesso. Ne consegue che la prova della SCA in fase di accesso all'Home Banking non possa dirsi raggiunta.

Considerato che la prova dell'autenticazione forte delle operazioni disconosciute rappresenta un prius logico giuridico rispetto all'accertamento della colpa grave dell'utente, la mancanza di tale prova determina per ciò solo l'accoglimento del ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.020,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00, quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE