

## 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) CESARE     | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 09/04/2026

## FATTO

La cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- la ricorrente riferisce che in data 22 ottobre 2025 ha rilevato, tra i movimenti del conto corrente, una operazione di pagamento non autorizzata per l'importo di € 366,41 mediante carta di pagamento emessa dall'intermediario;
- rappresenta di aver immediatamente provveduto al blocco della carta e di aver aperto una pratica di disconoscimento in data 27 ottobre 2025, tramite contatto con il servizio di assistenza;
- dichiara di non aver mai autorizzato l'operazione contestata, né di aver condiviso codici o credenziali di sicurezza con terzi;
- espone di aver presentato reclamo formale in data 3 novembre 2025, ricevendo riscontro negativo da parte dell'intermediario in data 11 novembre 2025;

- precisa che la filiale di A\*\* C\*\* ha successivamente integrato la documentazione con la denuncia sporta presso i Carabinieri di C\*\*, luogo di domicilio della ricorrente;
- evidenzia, infine, che tutti i tentativi di ottenere il rimborso della somma contestata sono rimasti privi di esito.

La ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma sottrattale.

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

- il ricorso è inammissibile e comunque infondato, in quanto privo di allegazioni puntuali sulle concrete modalità della frode e non idoneo a superare la prova dell'avvenuta autenticazione dell'operazione;
- l'operazione contestata risulta correttamente contabilizzata, registrata e autenticata, essendo stata eseguita mediante accesso ai servizi di internet banking e autorizzazione con Strong Customer Authentication, comprensiva di credenziali statiche, OTP e validazione biometrica;
- l'intermediario ha integralmente adempiuto agli obblighi normativi e contrattuali, avendo dimostrato l'assenza di malfunzionamenti dei sistemi e la conformità delle procedure ai requisiti di sicurezza previsti dalla normativa vigente;
- sussiste la colpa grave della ricorrente, desumibile dalla corretta autorizzazione dell'operazione tramite il dispositivo e le credenziali a lei intestate, nonché dalla mancanza di allegazioni idonee a escludere la violazione degli obblighi di custodia delle credenziali di sicurezza;
- deve, pertanto, escludersi ogni responsabilità dell'intermediario, restando le conseguenze dell'operazione disconosciute integralmente imputabili alla condotta gravemente negligente della ricorrente, ai sensi del D.lgs. 11/2010.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, in via principale il rigetto del ricorso in quanto infondato; in via subordinata, domanda che il danno venga ripartito secondo le rispettive responsabilità delle parti ex art. 1227 c.c.

## DIRITTO

Oggetto della presente controversia è un'operazione contestata, per un importo di € 366.41, posta in essere il 22/10/2025 alle 11.30. 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 17/11/2025.

Quanto all'autenticazione forte, corretta registrazione e contabilizzazione dell'operazione contestata, dall'esame dei log informatici prodotti agli atti dall'intermediario resistente risulta che la stessa è stata, correttamente, autenticata attraverso il device precedentemente enrollato, identificato con il codice univoco "14d718eac47ae920", (possesso); e mediante validazione di notifica push con impronta digitale (elemento di inerenza).

Analizzando la condotta delle parti e i profili rilevanti per la valutazione di sussistenza della colpa, rileva il Collegio come la ricorrente non abbia riferito nulla in merito alle modalità con le quali è avvenuto

l'utilizzo fraudolento; infatti, nella denuncia e nel ricorso rappresenta solo di essersi accorta dell'utilizzo fraudolento consultando l'estratto conto in seguito alla ricezione della notifica sul telefono cellulare. Tanto premesso, si rammenta come, 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 indici di anomalia delle operazioni e/o ulteriori elementi; le mancate allegazioni del cliente sulle circostanze di fatto della frode, che afferma di aver patito, rappresentano un elemento da cui il Collegio può trarre il proprio convincimento, insieme ad altre circostanze, circa la colpa grave del cliente medesimo. Più in particolare, i Collegi ABF sono unanimi nel ritenere che la mancata allegazione, da parte del cliente, del messaggio civetta (ovvero, per il vishing, del registro delle chiamate) debba determinare il rigetto del ricorso, in quanto non consente di verificare se il mittente/chiamante risulti riconducibile all'intermediario e, pertanto, se sia configurabile un legittimo affidamento dell'utente circa la genuinità del messaggio o della telefonata ricevuti.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio non accoglie il ricorso.**

IL PRESIDENTE