

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) GILIBERTI

Seduta del 07/05/2026

FATTO

Parte ricorrente, nel proprio ricorso, afferma che:

- in data 12.05.2025 riceveva una notifica sull'app della banca che gli comunicava l'avvenuto pagamento di € 1.938,38 eseguito all'estero con la sua carta n° ***501;
- provvedeva immediatamente a bloccare la carta tramite il servizio clienti e a disconoscere il pagamento;
- in un primo momento la banca gli riaccreditava l'importo sottratto, salvo poi procedere allo storno sostenendo che l'operazione fosse stata da lui autorizzata tramite riconoscimento biometrico;
- al tempo del fatto era dipendente dell'intermediario e, quindi, sapeva bene come evitare eventuali truffe.

Pertanto, chiede il rimborso di € 1.938,38.

L'intermediario resistente, nel respingere l'avversa pretesa, sostiene che:

- il cliente non fornisce alcuna descrizione della dinamica della frode, limitandosi a dichiarare di essersi accorto dell'addebito sul proprio conto;
- tale rappresentazione, del tutto generica e priva di elementi ricostruttivi, non consente di individuare alcuna condotta illecita riferibile alla banca;
- l'operazione è stata autorizzata tramite push notificata al cliente e confermata tramite biometria;

- non sono stati rilevati accessi anomali ai o malfunzionamenti dei sistemi;
- si potrebbe ricondurre l'occorso a fenomeni quali il phishing o lo smishing;
- in mancanza di elementi relativi alla frode resta esclusivamente il dato oggettivo di un'operazione effettuata secondo un percorso tecnico impeccabile, attraverso strumenti nella disponibilità del medesimo ricorrente.

DIRITTO

In via preliminare, quanto alla contestata inammissibilità del ricorso per assenza di elementi probatori, il Collegio osserva che la mancanza di affermazioni e allegazioni da parte del cliente sulle modalità con cui è stata perpetrata la frode in suo danno non costituisce un elemento che osta alla regolare proposizione del ricorso ma riguarda una questione attinente al merito del ricorso e alla (prova della) fondatezza della pretesa.

Il ricorso ha ad oggetto n. 1 operazione e-commerce contestata eseguita in data 12.5.2025 alle ore 12:57 per l'importo di € 1.938,38 ed eseguita in moneta Kazaka.

Nel ricorso come nella denuncia in atti il cliente si limita a disconoscere l'operazione senza fornire indicazioni sulla dinamica della frode.

In merito alla verifica della S.C.A., l'intermediario afferma e comprova che l'operazione è stata autenticata tramite sistema 3DSecure e che è stata inviata la notifica push come richiesta di conferma dell'operazione poi confermata tramite biometria.

Dalle evidenze in atti è, dunque, lecito confermare che sussistono i parametri di autenticazione della S.C.A. così come confermato da questo stesso Collegio in precedenti analoghi (cfr. decisione n. 7783/24 nonché decisione n. 2807/2025).

Come detto, il cliente non ha riferito nulla in merito alle modalità con le quali è avvenuto l'utilizzo fraudolento. Sia in denuncia che nel ricorso si è limitato a disconoscere il pagamento contestato. Alla luce di tale elemento, secondo l'orientamento condiviso tra i Collegi e in aderenza al dato normativo (art. 10 del D.Lgs. 11/20105) il Collegio può valutare la mancata allegazione dei fatti, tra i vari elementi, per formare il proprio convincimento circa la colpa grave del ricorrente solo una volta verificata la sussistenza della SCA.

In particolare, i Collegi 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 tali ragioni, la pretesa della ricorrente non può essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE