

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BALDINELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) CESARE

Seduta del 26/05/2026

FATTO

Il ricorrente afferma che in data 29/12/2025 sono stati eseguiti, senza la sua autorizzazione, 3 prelievi ATM di € 1.000,00 ciascuno per un totale di € 3.000,00. La truffa si è realizzata attraverso l'intercettazione fisica della carta in fase di spedizione e una telefonata ricevuta alle ore 16:07 dal numero verde ***303, riconducibile all'intermediario, con la quale un sedicente operatore – in possesso dei suoi dati personali e delle ultime quattro cifre della nuova carta – gli comunicava che la carta era stata restituita al mittente per un presunto errore di indirizzo e lo induceva ad attivarla immediatamente tramite app; seguiva la modifica dei limiti operativi della carta e l'esecuzione di 3 prelievi nell'arco di 3 minuti (ore 16:21, 16:22 e 16:23). Accortosi della truffa a seguito delle notifiche di prelievo ricevute sull'app, procedeva immediatamente al blocco della carta. In data 30/12/2025 sporgeva denuncia alla Polizia di Stato. Inviato reclamo formale all'intermediario, questi lo ha riscontrato negativamente. Chiede il rimborso della somma residua di € 1.500,00, detratto il rimborso parziale già ricevuto. Nelle controdeduzioni l'intermediario afferma di aver già riconosciuto al ricorrente un rimborso parziale di € 1.500,00, pari al 50% dell'importo contestato. Sostiene che le operazioni debbano qualificarsi come autorizzate ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. n. 11/2010, avendo il cliente personalmente disposto le operazioni prodromiche di login in app, attivazione della carta, richiesta del PIN e modifica dei limiti operativi; rileva la colpa grave del ricorrente, che ha seguito le istruzioni del truffatore, ha comunicato il PIN della carta e ha ignorato le notifiche push dell'intermediario. Richiama la decisione del Collegio ABF di Roma n. 9087/2025, nella quale è stato ritenuto congruo il rimborso al 50% in fattispecie analoga. Chiede il rigetto del ricorso per la parte eccedente il rimborso già corrisposto, con applicazione in subordine della franchigia.

DIRITTO

La controversia riguarda 3 prelievi ATM del 29/12/2025 di € 1.000,00 ciascuno (totale € 3.000,00), eseguiti nell'ambito di una frode realizzata con le tecniche del boxing. L'intermediario ha già corrisposto al ricorrente € 1.500,00 (50% dell'importo). Il ricorso riguarda i residui € 1.500,00.

I prelievi ATM sono stati eseguiti dal truffatore mediante la carta fisica intercettata in fase di spedizione; il contributo del ricorrente si è limitato alle operazioni prodromiche disposte tramite la propria app (attivazione della carta, richiesta del PIN, modifica dei limiti operativi), mentre i prelievi sono stati disposti in autonomia dal frodatore. In applicazione del principio per cui il concorso causale parziale dell'utente non determina di per sé l'autorizzazione dell'operazione ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. n. 11/2010 (Coll. Milano n. 4601/2024), il regime di responsabilità del decreto è applicabile. Il Collegio procede pertanto all'esame della SCA ai sensi degli artt. 10 e 10-bis del D.Lgs. n. 11/2010.

Con riguardo ai prelievi ATM, l'intermediario ha documentato che le operazioni sono state autenticate mediante microchip della carta (fattore di possesso) e corretto inserimento del PIN (fattore di conoscenza). Il Collegio ritiene raggiunta la prova della SCA per le operazioni contestate.

Accertata la SCA, il Collegio valuta la condotta del titolare dello strumento di pagamento. Il ricorrente, nel corso della conversazione con il sedicente operatore, ha attivato la nuova carta tramite app e ha richiesto la visualizzazione del PIN associato, presumibilmente comunicandolo al truffatore, il quale lo ha poi utilizzato per effettuare i prelievi; ha inoltre ignorato le notifiche push ricevute sul proprio device nel corso della truffa. Tali condotte integrano una violazione gravemente colposa dell'obbligo di custodia delle credenziali ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. n. 11/2010. Sussiste tuttavia anche la responsabilità concorrente dell'intermediario, sul quale grava il rischio di impresa connesso alla spedizione dello strumento di pagamento e che non ha adottato presidi idonei a impedire l'ingerenza di terzi nella fase logistica. Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, nel caso di truffa realizzata con il contestuale utilizzo del boxing e del social engineering si ravvisa una ripartizione di responsabilità al 50% tra le parti (Coll. Milano n. 974/2023). Il rimborso del 50% dell'importo contestato, pari a € 1.500,00, è stato già corrisposto dall'intermediario. In fattispecie analoga per tipologia di truffa e modalità operative i Collegi hanno ritenuto congruo tale rimborso (ex multis Collegio di Roma decisione n. 9087/2025). Non emergono elementi che giustifichino una diversa distribuzione del concorso di colpa; il rimborso già effettuato è pertanto idoneo a soddisfare la pretesa risarcitoria del ricorrente nei limiti della responsabilità dell'intermediario.

Alla luce delle considerazioni che precedono, il Collegio non accoglie il ricorso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE