COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) FORMAGGIA

Seduta del 09/09/2025

FATTO

La ricorrente espone di aver subìto un utilizzo fraudolento tramite servizio di pagamento online, a seguito di furto del telefono; disconosce l'addebito di € 900,00 per il bonifico disposto dai terzi malfattori, tramite il dispositivo mobile di cui si erano impossessati; sostiene che controparte ha attuato una grave violazione delle regole di sicurezza in quanto non ha richiesto l'autenticazione forte ai fini dispositivi, come previsto normativamente, è stata negligente nel non aver tempestivamente disposto il blocco del conto, come richiesto alle 14.46 via filo al servizio assistenza, dal momento che il bonifico risulta invece eseguito alle ore 20.38, non ha neppure inviato un SMS-*alert*.
Chiede la condanna della banca al rimborso della somma di € 900,00 oltre interessi dal dovuto al saldo.

L'intermediario afferma che l'operazione disconosciuta è stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto eseguita con il corretto inserimento delle credenziali; che non sono stati riscontrati malfunzionamenti o intrusioni nei propri sistemi informatici; che, in particolare, l'accesso al conto è avvenuto tramite riconoscimento biometrico – precedentemente attivato dalla cliente – e tramite utilizzo del *token* attivato sullo *smartphone*; che, avvalendosi del regime di esenzione dalla SCA previsto dall'art. 10 del regolamento UE 2018/389, l'accesso informativo tramite fattore biometrico costituisce il primo fattore di autenticazione, mentre il secondo fattore sarebbe integrato dall'utilizzo del

token installato sullo *smartphone*; che significativo era il contegno della cliente, in quanto, nonostante avesse denunciato il furto dello *smartphone*, l'operazione disconosciuta era stata disposta e autorizzata dal suo *smartphone*, con i dati biometrici salvati sul medesimo dispositivo, i quali sono serviti sia per accedere all'App installata che per attivare il *token* necessario ad autorizzare il bonifico.

Nelle repliche depositate, la cliente ribadisce integralmente quanto dedotto con il ricorso introduttivo, evidenziando la grave negligenza della banca, soprattutto in relazione al mancato tempestivo inserimento del blocco dispositivo sul conto corrente.

Nelle controrepliche depositate l'intermediario ribadisce in particolare che, come si poteva evincere dai *log*, sia il riconoscimento biometrico che la conferma tramite *token* erano stati attivati il 19/09/2024 ed utilizzati anche precedentemente al furto subìto; di aver contattato il servizio clienti della banca prima del bonifico ma, come indicato nei sistemi informatici, la prima telefonata per segnalare il furto era stata effettuata dopo l'esecuzione del bonifico; che la colpa grave della cliente si poteva evincere altresì dalla circostanza che la stessa avesse dichiarato di non aver controllato il proprio conto corrente per oltre un mese dalla sottrazione dello *smartphone* -nonostante la banca metta a disposizione dei propri clienti svariate modalità per accedere all'area riservata- avvedendosi del bonifico con grave ritardo. Chiede per tali motivi il rigetto del ricorso. L'intermediario, poi, dopo aver ribadito in sintesi le considerazioni spese con le controdeduzioni, controreplica ulteriormente di aver eseguito correttamente l'operazione di bonifico disconosciuta, nel rispetto delle tempistiche massime previste dalla normativa e dal contratto di conto corrente sottoscritto dalla stessa cliente; che Il bonifico contestato – eseguito dall'abituale dispositivo in uso alla cliente - era stato inserito con data di pagamento in pari giornata e, pertanto, quando la ricorrente ha informato la banca, l'operazione risultava già eseguita e non più revocabile. Insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Si rileva, in fatto, che oggetto di contestazione è una sola operazione, dell'importo complessivo di € 900,00, eseguita il 9.1.2025 alle ore 14:46.
Come si evince dai LOG versati in atti dall'intermediario, si tratta di un bonifico eseguito tramite App dispositiva installata sullo *smartphone* della cliente, vittima di furto dello stesso cellulare nel corso della medesima giornata.
Risultano in atti la denuncia della cliente presentata in data 9/1/2025, ossia lo stesso giorno in cui ha subìto la sottrazione del cellulare, nonché la denuncia del 19/2/2025, presentata quando la cliente si è avveduta dell'operazione fraudolenta, ossia -asseritamente- dopo aver riacquisito le credenziali per l'accesso *online* al proprio conto.
Va precisato che l'orario delle 14:46 è tratto dai LOG informatici versati in atti dall'intermediario. Ma l'orario di esecuzione del bonifico costituisce oggetto di contestazione tra le parti, dal momento che la cliente – sulla base dell'evidenza contabile suddetta – ritiene che lo stesso sia stato inserito a sistema alle ore 20:38, e dunque dopo che la stessa aveva già informato il servizio clienti del furto dello *smartphone* e aveva già richiesto il blocco dispositivo sul conto corrente. In realtà si ritiene che assuma carattere assorbente la circostanza che l'ultimo accesso all'area riservata in App in data 9.1.2025 sia avvenuto alle ore 14:39, circostanza che induce a presumere che l'orario effettivo sia quello delle ore 14:46, risultante dai LOG, e non quello delle ore 20:38 che pure è riportato

(probabilmente per refuso oppure perché riferito all'ora di regolamento dell'addebito) nella contabile versata in atti dalla cliente.
Quanto alla valenza dimostrativa da attribuire alle informazioni presenti nei LOG prodotti dagli intermediari per provare le modalità esecutive delle operazioni e la presenza dell'autenticazione forte del cliente nelle operazioni di pagamento disconosciute (artt. 10, comma 1 e 10-*bis* del D.lgs. 11/2010), l'orientamento dominante è nel senso che i dati da essi emergenti possano costituire elementi probatori, anche nei casi in cui dalla tracciatura informatica non risulti in modo esplicito uno dei fattori di autenticazione inseriti (conoscenza, possesso o inerenza). Ciò non toglie che, considerata la neutralità della PSD2 che non prevede un sistema informatico standard per l'inserimento e la tracciatura dei fattori di autenticazione forte, per valutare l'assolvimento dell'onere della prova della SCA, di cui è onerato l'intermediario, i collegi possano tener conto anche di ulteriori elementi esplicativi, quali la legenda e/o quanto rappresentato dal PSP nelle proprie difese in relazione al caso concreto, purché consentano di verificare i singoli passaggi registrati dal sistema informatico come prova di autenticazione, e possano anche tener conto di eventuali dichiarazioni confessorie del cliente ai sensi dell'art. 2730 c.c.

Ciò premesso, va rammentato che, in caso di difetto di piena prova sull'autenticazione delle transazioni disconosciute, secondo l'orientamento dei Collegi il ricorso deve essere accolto integralmente, posto che la mancanza anche parziale della prova di autenticazione (ovvero riferita ad alcune delle fasi soltanto attraverso le quali si è esplicata l'operazione) è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.
È pertanto rilevante nel caso di specie verificare la sussistenza della prova della SCA, che si ottiene con la dimostrazione della compresenza di due fattori di autenticazione - con riferimento alle varie fasi dell'operazione in oggetto - caratterizzata dal fatto che il bonifico è stato preceduto da un accesso in area riservata.
Dunque, con riferimento alla fase di *login* all'area riservata, prodromico alla disposizione del bonifico, l'intermediario produce evidenze affermando che da esse risulterebbe che il bonifico di € 900,00 è stato autorizzato mediante inserimento della *password* (fattore di conoscenza) e dell'OTP SMS (fattore di possesso) e che l'accesso all'area riservata prodromico all'inserimento del bonifico risulterebbe autorizzato con autenticazione mediante inserimento del fattore biometrico (fattore di inerenza), seguito dalla "conferma con token".
Con riferimento all'accesso all'area riservata, relativamente al secondo fattore di autenticazione, l'intermediario richiama l'esenzione dalla SCA prevista dall'art. 10 del Regolamento delegato (UE) 2018/389 che consente, appunto, che l'accesso al conto, laddove semplicemente informativo, possa avvenire senza applicare la SCA, a condizione che non siano decorsi più di 180 giorni dall'ultima applicazione della SCA.
In particolare, l'art. 10 del Regolamento delegato (UE) 2018/389, come modificato dal Regolamento Delegato (UE) 2022/2360, prevede che
1."I prestatori di servizi di pagamento sono autorizzati a non applicare l'autenticazione forte del cliente, fatto salvo il rispetto dei requisiti di cui all'articolo 2, se l'utente dei servizi di pagamento accede direttamente al suo conto di pagamento online, a condizione che l'accesso sia limitato a uno dei seguenti elementi online senza che siano divulgati dati sensibili relativi ai pagamenti:
a) il saldo di uno o più conti di pagamento designati;
b) le operazioni di pagamento eseguite negli ultimi 90 giorni attraverso uno o più conti di pagamento designati.

2. In deroga al paragrafo 1, i prestatori di servizi di pagamento non sono esenti dall'applicazione dell'autenticazione forte del cliente se una delle seguenti condizioni è soddisfatta:
a) l'utente del servizio di pagamento accede online alle informazioni di cui al paragrafo 1 per la prima volta;
b) sono trascorsi più di 180 giorni dall'ultima volta che l'utente del servizio di pagamento ha avuto accesso online alle informazioni di cui al paragrafo 1 ed è stata applicata l'autenticazione forte del cliente".
Si pone quindi la questione di stabilire se, una volta avuto accesso al conto mediante ricorso a un unico fattore (in applicazione della citata esenzione dalla SCA), sia o meno possibile riutilizzare detto fattore e combinarlo con un secondo elemento di autenticazione per autorizzare un'operazione di pagamento. Sul tema si è pronunciata l'EBA con la Q&A 2020-5516. L'EBA ha anzitutto richiamato la precedente Q&A 2018_4141, nella quale è stato specificato che il Regolamento delegato consente di riutilizzare uno dei fattori di autenticazione inseriti per l'accesso al conto per disporre un'operazione di pagamento online nell'ambito della medesima sessione, purché l'associazione di entrambi fattori produca il *dynamic linking* richiesto dall'art. 5 del Regolamento stesso. Rispetto alla Q&A 2020-5516 ha poi ritenuto che tale principio trovi applicazione anche allorché l'accesso al conto non sia presidiato da SCA, in quanto riconducibile a una delle ipotesi per le quali è prevista l'esenzione ai sensi dell'art. 10 del Regolamento delegato. In tali casi, è possibile per gli intermediari riutilizzare l'(unico) elemento utilizzato per l'accesso al conto ai sensi dell'esenzione di cui all'art.10, quando è eseguita un'operazione di pagamento elettronico nell'ambito della stessa sessione, a condizione che siano soddisfatte le condizioni stabilite nella richiamata Q&A 2018-4141.
In tale contesto normativo, mentre alcuni collegi territoriali hanno ritenuto conforme la procedura applicata dall'intermediario, in considerazione del fatto che la Q&A 2020-5516 consente il riutilizzo del fattore anche nel caso in cui l'accesso sia stato effettuato avvalendosi dell'esenzione prevista dall'art. 10 del Regolamento delegato, altri Collegi, come quello di Milano, hanno invece ritenuto che, poiché la disposizione di cui all'art.10 limita l'esenzione dalla SCA ai soli accessi di tipo meramente informativo, i principi sopra richiamati non possano trovare applicazione laddove, in concreto, l'accesso sia di tipo dispositivo, in quanto prodromico all'esecuzione delle operazioni di pagamento (*ex multis*, Collegio di Milano decisioni n. 10636/24, n. 8155/24, n. 7574/2024).
Ritiene il Collegio di uniformarsi a tale ultimo indirizzo, ancora pienamente condivisibile. Ne consegue che, nella fattispecie in esame, manca la prova del secondo fattore, decisivo per ritenere sussistente la SCA nella fase di accesso all'area riservata, fase e prodromica al bonifico e a questo collegata. Trattasi di accertamento dirimente ed assorbente rispetto ad ogni altra questione prospettata, sicché è superflua anche la valutazione sulla condotta delle parti, non emergendo elementi indicativi di una partecipazione del ricorrente alla frode.
Si deve pertanto concludere per l'accoglimento del ricorso e disporre conseguentemente che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 900,00.
Al suddetto importo vanno aggiunti i richiesti interessi legali, da riconoscersi dovuti dal giorno del proposto reclamo al saldo, in aderenza all'orientamento indicato dal Collegio di coordinamento (decisione n. 5304/13).

Ai sensi della vigente normativa, l'intermediario è tenuto a corrispondere 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.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 900,00, oltre interessi legali dal reclamo al saldo.
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

Firmato digitalmente da
ANDREA TINA