

## 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) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) SCARANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) NICOLA RIZZO

Seduta del 09/12/2025

**FATTO**

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- di aver subito una truffa;
- di aver rappresentato i fatti relativi a tale truffa in sede di denuncia;
- di non essere interamente responsabile di quanto accaduto;
- il mancato controllo circa il beneficiario, cliente dello stesso intermediario convenuto, che se effettuato avrebbe reso impossibile la disposizione di un bonifico istantaneo tramite app fraudolenta;
- dà conto che l'intermediario sostiene che il bonifico sia stato disposto dal cliente stesso mediante inserimento dei codici personali;
- specifica di non aver, invece, disposto il bonifico e che, pertanto, lo ha disconosciuto immediatamente.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma di € 3.600,00.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto afferma quanto segue:

- in data 03/07/2025, il cliente entrava in contatto con un sedicente operatore di altro intermediario;
- scaricava un'applicazione non riferibile né allo stesso, né all'altro intermediario;
- verosimilmente consentiva l'inserimento un malware nel proprio smartphone;
- veniva eseguito un bonifico a partire dall'area riservata del cliente tramite il suo device abituale;
- il cliente presentava denuncia alle Autorità;
- in data 09/09/2025 il cliente presentava ricorso all'ABF;
- in data 10/09/2025 tale ricorso veniva notificato all'intermediario convenuto;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali statiche e dinamiche, senza anomalie dei sistemi informatici;
- richiama le modalità di accesso all'area riservata del cliente, tramite app o sito web;
- richiama le modalità di disposizione di un bonifico;
- il cliente è stato vittima di SMS spoofing e vishing;
- specifica che la chiamata ricevuta pareva provenire da altro intermediario non convenuto;
- sussiste la colpa grave del cliente in quanto ha scaricato un'app tramite link ricevuto in un SMS, consentendo l'inserimento di un malware all'interno del proprio smartphone, e ha inserito le sue impronte digitali per almeno sei volte;
- lamenta la mancanza di evidenze circa l'SMS civetta e la chiamata ricevuta;
- di aver adottato misure informative di prevenzione contro le frodi.

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 disconosciuta, per un importo di € 3.600,00, posta in essere il 03/07/2025. 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 del cliente presentata in data 06/07/2025 alle ore 8:35.

Quanto all'autenticazione forte, corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni contestate, e con specifico riferimento alle fasi prodromiche al compimento dell'operazione contestata, segnatamente l'accesso all'app del PSP, l'intermediario afferma di avvalersi dell'art. 10 del Reg. delegato (UE) 2018/389 che autorizza i PSP a non applicare l'autenticazione forte del cliente qualora non siano trascorsi 180 giorni dall'ultima volta che il cliente ha avuto accesso con doppio fattore. Infatti, in merito, l'intermediario afferma che l'ultimo accesso con autenticazione forte del cliente è stato eseguito il 18/06/2025 con inserimento di username e password e codice OTP, ricevuto su device (340\*\*\*\*\*) univocamente associato al conto.

Dall'esame dei log informatici prodotti agli atti dall'intermediario convenuto, questo Collegio rileva quanto segue: alle ore 15:25:32 del 03/07/2025 è stato effettuato un accesso all'area riservata ("Event code=solicitar Ticket Consumo API"); l'accesso è stato autenticato in App mediante dispositivo abituale ("Samsung S21 FE 5G") con inserimento di dati biometrici - fattore di inerenza ("106 – Utilizzo di Riconoscimento Biometrico"); l'assenza di un secondo fattore di autenticazione viene giustificata dall'intermediario con l'accesso del 18/06/2025 delle 19:38 avvenuto mediante inserimento di username e password (fattore di conoscenza – primo fattore) e codice OTP (fattore di possesso – secondo fattore), inviato via sms al numero di telefono 340\*\*\*\*\*, il quale lo esimerebbe ex art.10 Reg. Delegato (UE) 2018/389 a richiedere un doppio fattore di autenticazione e, quindi, a garantire l'autenticazione forte nel caso di specie.

Si deve, al proposito, rammentare come il Collegio di Milano abbia sempre data una differente interpretazione del predetto art. 10, ritenendo che – posto che la disposizione limita l'esenzione dalla SCA ai soli accessi di tipo meramente informativo – l'esenzione non possa trovare applicazione laddove, in concreto, l'accesso sia, invece, di tipo dispositivo, in quanto prodromico all'esecuzione di operazioni di pagamento (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 5970/2025; decisione n.3619/2025; decisione n. 93/2025).

Emerge, conclusivamente, la mancata piena prova dell'autenticazione forte dell'operazione contestata; prova che, necessariamente, deve riferirsi a tutte le fasi del compimento dell'operazione, tanto quella prodromica di accesso quanto quella dispositiva in senso proprio. La mancata prova dell'autenticazione forte, rappresentando un prius logico rispetto alla valutazione sulla sussistenza della colpa grave del cliente, determina per sé l'accoglimento pieno del ricorso.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 3.600,00.**



**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