

## COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

|               |                                                           |
|---------------|-----------------------------------------------------------|
| (RM) SIRENA   | Presidente                                                |
| (RM) MARINARO | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (RM) DEPLANO  | Membro designato dalla Banca d'Italia                     |
| (RM) BILOTTI  | Membro di designazione rappresentativa degli intermediari |
| (RM) FULCHERI | Membro di designazione rappresentativa dei clienti        |

Relatore DILETTA FULCHERI

Seduta del 09/01/2026

## FATTO

Con ricorso del 29.06.2025, i ricorrenti riferiscono di aver ricevuto il 26.04.2025 una telefonata, apparentemente proveniente dal numero del servizio clienti della banca ed un operatore comunicava che il conto risultava bloccato a seguito di un tentativo di truffa. Chiedeva, quindi, di cancellare l'app dai rispettivi telefoni per proteggere il C/C. I ricorrenti seguivano le istruzioni ricevute cancellando l'applicazione, ma non fornivano alcuna informazione sui dati identificativi delle carte di debito collegate al conto. Riferiscono che il 2 maggio successivo si avvedevano che, tra il 28 aprile e il 2 maggio, erano state eseguite una serie di operazioni ad opera di ignoti. A fronte del disconoscimento delle operazioni, la banca proponeva la restituzione del 50% degli importi adducendo una serie di presunte responsabilità dei clienti nella vicenda. Rilevano di non aver mai ricevuto l'sms di notifica della digitalizzazione delle carte sul telefono dei truffatori e che gli addebiti evidenziavano la causale "43" corrispondente a "pagamenti tramite POS" per i quali non è richiesta l'autorizzazione tramite app. Chiedono il rimborso dell'importo complessivamente sottratto pari ad euro 6.840,00.

Con le controdeduzioni, l'intermediario precisa che le operazioni contestate sono state tutte effettuate a seguito della digitalizzazione delle due carte di pagamento intestate ai clienti in S\* Pay e non tramite App. Osserva che risulta, il 28.04.2025, l'invio ai cellulari dei ricorrenti l'sms e la notifica push relativi alla digitalizzazione delle carte. Ritiene verosimile che soggetti terzi abbiano proceduto alla digitalizzazione delle carte in totale autonomia solo grazie al coinvolgimento dei ricorrenti che sono stati, comunque, avvisati dalla banca di tale digitalizzazione. Precisa che, al fine di salvaguardare il rapporto con i clienti, nell'ottica di concludere definitivamente la vicenda, l'intermediario si dichiara disponibile al rimborso di euro 4.808,00 (comprensivo di euro 20,00 per spese di presentazione

ricorso), a fronte della sottoscrizione della manleva da parte dei clienti, che sarà inviata dalla banca tramite Pec a fronte di rinuncia alle pretese avanzate col ricorso.

## DIRITTO

La controversia ha ad oggetto il disconoscimento di alcune operazioni eseguite su POS fisico tramite wallet tra il 28.04.2025 e il 01.05.2025 per un totale di euro 6.840,00, effettuate sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2).

L'intermediario afferma che le operazioni di pagamento risultano correttamente autenticate, registrate e contabilizzate e che non è emerso alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi. In particolare documenta che sono state effettuate tramite carta digitalizzata all'interno del wallet S\*\*\*\* Pay, precisando che ai fini della digitalizzazione dello strumento di pagamento è stato necessario inserire nell'App del wallet provider i dati statici della carta (pan, data di scadenza, CVC) e il codice di sicurezza (OTP) inviato via sms sull'utenza telefonica certificata dell'utente di cui allega il relativo tracciamento per entrambi i cointestatari e per le carte di rispettiva titolarità.

Orbene, è noto che gli standard dei wallet provider consentono due modalità di tokenizzazione della carta: a) direttamente dal wallet, e i dati della carta sono catturati dalla fotocamera o con input manuale, oppure b) dall'app di Mobile Banking, e i dati della carta sono già disponibili e l'utente può limitarsi semplicemente a dare il comando "aggiungi carta al wallet".

In entrambi i casi l'operatività della soluzione deve rispettare le previsioni in materia di SCA della normativa EBA e, con riguardo alla fase di associazione della carta al digital wallet, questo Collegio ha espresso la necessità, per assolvere il suo onere probatorio, che l'intermediario fornisca una precisa descrizione delle modalità con le quali vengono autorizzate le singole operazioni di pagamento (decisione n. 21669/2020).

Nel caso di specie l'intermediario rappresenta che la tokenizzazione è avvenuta direttamente dal wallet.

Con la Q&A ID 2019\_4910 l'EBA ha precisato che l'associazione di una carta di pagamento ad un wallet digitale rientra tra quelle azioni che possono comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi e, pertanto, richiede l'applicazione della SCA; ciò significa che i PSP devono impiegare una procedura di autenticazione forte per l'accesso al conto di pagamento e una seconda SCA quando l'utente aggiunge la carta di pagamento al digital wallet.

Si aggiunge, che per le operazioni effettuate in data successiva al 14/09/2019, è stato chiarito che, non integrando i dati della carta alcun fattore, una procedura iniziale basata sull'inserimento di tali dati e sull'invio di un codice OTP, non rappresenta un'autenticazione forte (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 8732/2022).

La digitalizzazione delle carte, dunque, avvenuta nel caso di specie solo a seguito dell'inserimento della carta e dell'invio dell'OTP non è conforme alla SCA.

Inoltre, per quel che attiene le operazioni disconosciute, dalla ricostruzione fornita sembrerebbe che le operazioni di pagamento siano state effettuate ponendo la carta digitalizzata a contatto con il POS e l'intermediario non ha fornito evidenze relative all'autenticazione né ha descritto il relativo processo.

Con riferimento a operazioni effettuate a seguito di registrazione dello strumento di pagamento su wallet digitali, il Collegio di coordinamento con la decisione n. 21285/21 ha stabilito il principio di diritto secondo il quale: *“L'utilizzo di un wallet affidato a un terzo gestore per l'esecuzione di operazioni di pagamento non esime l'intermediario, in qualità di prestatore di servizi di pagamento, dall'onere di fornire prova dell'autenticazione forte delle operazioni compiute. La prova non può limitarsi alla fase di c.d. tokenizzazione della carta nel wallet, ma deve riguardare anche la fase esecutiva delle singole operazioni, non potendosi ritenere implicito che le transazioni siano state correttamente autenticate dal fatto che le stesse risultino autorizzate o comunque dalla sola evidenza che siano state effettuate in modalità contactless”*.

In considerazione di tutto quanto sopra, il ricorso è meritevole di accoglimento.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 6.840,00. Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE