

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) GILIBERTI

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Parte ricorrente propone ricorso riferendo fatti e circostanze desunte direttamente dalla denuncia depositata in atti e chiedendo, in ragione della contestata esecuzione di una serie di operazioni, la restituzione dell'importo complessivo di € 1.080,90 a suo dire addebitatogli a seguito di una truffa.

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

- il ricorrente chiede il rimborso di complessivi € 1.080,90 relativi a n. 10 operazioni di pagamento eseguite in data 1° ottobre 2025 e realizzate attraverso la carta *0371 associata al conto in essere presso l'intermediario;
- in particolare, n. 8 pagamenti venivano effettuati con la predetta carta associata al proprio conto, mentre le ultime 2 operazioni verso S* sono state eseguite con la carta aggiunta ad una app di wallet provider;
- l'intermediario non è responsabile perché le operazioni risultano autorizzate dal cliente, correttamente autenticate tramite 3D Secure senza anomalie tecniche;
- le operazioni risultano eseguite correttamente, contabilizzate senza anomalie e autorizzate con autenticazione forte (SCA);
- la normativa sulle operazioni non autorizzate, D.lgs. 11/2010 non è applicabile perché l'utente ha compiuto personalmente le operazioni, anche se tratto in inganno;
- gli orientamenti dell'ABF sul punto confermano che operazioni eseguite direttamente dal cliente, anche sotto raggio, sono considerate autorizzate;
- le procedure di sicurezza risultano rispettate e l'intermediario non è tenuto a un obbligo continuo di monitoraggio delle operazioni, peraltro nella specie il cliente è stato avvisato della natura sospetta delle operazioni inizialmente bloccate dal sistema;
- sono state inviate alert antifrode e attivate campagne informative su truffe come quella in esame;
- numerose circostanze fattuali che fanno emergere la colpa grave del ricorrente che ha agito con grave negligenza: il suo comportamento è la fonte esclusiva del danno lamentato.

DIRITTO

Il ricorso ha ad oggetto n. 10 operazioni contestate dal ricorrente per un importo complessivo pari ad € 1.080,90, tutte eseguite il giorno 1.10.2025 tra le ore 16:16 e le ore 16:31 come desumibile dalla documentazione in atti.

Nella denuncia il cliente espone quanto segue:

- di essere stato contattato in data 1° ottobre 2025 da un sedicente operatore del reparto antifrode dell'intermediario dal numero "+3705**608" (in particolare visualizzava sul display il nome dell'intermediario) il quale riferiva di aver rilevato movimenti sospetti sul conto;
- notava, attraverso due notifiche di spesa inviate dall'app della Banca nella stessa data, due tentativi di transazioni a favore di "Z*", ciascuna dell'importo di € 25,90;
- ed un ulteriore tentativo di pagamento a favore di "S*" dell'importo di € 0,01, da lui non autorizzate e subito stornate;
- seguiva le istruzioni fornitegli dal presunto operatore e, pertanto, dopo aver effettuato un bonifico di € 150,00 da un altro conto di cui è titolare al proprio conto presso l'intermediario, usciva dall'app e effettuava nuovamente l'accesso più volte;

- in quel contesto prendeva atto delle notifiche dall'app che lo informavano dell'esecuzione di n. 8 transazioni, eseguite attraverso la propria carta e contestate col ricorso in esame;
- riceveva, subito dopo, n. 2 notifiche che lo avvisavano dell'esecuzione di n. 2 operazioni di pagamento presso "S*", entrambe di € 100,00, eseguite per mezzo della propria carta aggiunta all'app di wallet providing G* sul proprio dispositivo;
- appurava, una volta terminata la telefonata, di essere rimasto vittima di una truffa;
- contattava il servizio clienti per segnalare quanto accaduto;
- su richiesta del ricorrente la banca provvedeva a bloccare la carta;
- sporgeva denuncia e presentava reclamo, ricevendo tuttavia esito negativo.

Preliminarmente, l'intermediario deduce la non operatività del d.lgs n. 11/2010 in quanto, a suo dire, le operazioni disconosciute sarebbero state disposte personalmente dal cliente.

Sul punto, il Collegio osserva che, a ben vedere, l'apporto del cliente nell'esecuzione appare solamente parziale ragione per cui si richiama l'orientamento dei Collegi secondo il quale, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale (ad es. con l'inserimento di uno dei fattori di autenticazione), la transazione non deve intendersi, per ciò solo, autorizzata, poiché la normativa speciale (PSD2 e disposizioni di recepimento), prescindendo dalla nozione civilistica di "consenso", dispone che quest'ultimo dev'essere prestato nella forma convenuta tra il pagatore stesso e il PSP.

Per tale motivo, il Collegio ritiene di dover procedere all'analisi dei log prodotti dall'intermediario al fine di stabilire se le operazioni disconosciute siano state correttamente registrate, contabilizzate e autenticate.

Con riferimento alla *strong customer authentication* (cd. SCA) le fonti normative sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA.

Nello specifico, l'autenticazione forte (SCA) è richiesta quando il cliente 1. accede al suo conto di pagamento online; 2. dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. La SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza; inerenza; possesso. Gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

Si precisa che, le operazioni contestate sono state precedute da operazioni di giroconto da rapporti in titolarità del ricorrente per fornire liquidità sulla carta con cui sono state eseguite le operazioni contestate. Sul punto, il Collegio di Coordinamento (decisione n. 8671/2024) si è espresso sull'applicabilità del D. Lgs. 11/2010 in relazione alle operazioni di costituzione della provvista che precedono l'operatività fraudolenta *"concludendo che sia ... da escludere [per tali operazioni]"*

l'applicazione della responsabilità del prestatore di servizi di pagamento per operazioni di pagamento non autorizzate ai sensi degli artt. 11 ss. del d.lgs. n. 11/10".

Precisato quanto sopra, con riferimento all'autenticazione delle prime n. 8 operazioni, i pagamenti sembrerebbero essere stati autenticati mediante inserimento dell'impronta digitale (elemento di inerenza) a seguito della ricezione di una notifica push sull'APP registrata sul dispositivo della cliente (elemento di possesso).

In generale, per questa tipologia di LOG con riferimento agli elementi in esame, si ritiene per orientamento dei Collegi ABF, correttamente autenticata.

Con riferimento alle ultime due operazioni l'intermediario deduce che queste sarebbero state eseguite tramite "carta wallet" e che la relativa tokenizzazione sembrerebbe essere stata autenticata mediante ricezione di un SMS OTP (fattore di possesso) e successiva validazione in app di una notifica push mediante impronta digitale (fattore di inerenza).

Tuttavia, per queste ultime, l'intermediario non ha prodotto i LOG delle operazioni compiute tramite wallet, avendo demandato al wallet provider la relativa gestione.

Su tale aspetto si rileva che, in casi analoghi, questo Collegio ha tenuto a precisare che *in presenza di wallet gestiti da App proprietarie*, gli intermediari sono in grado di fornire le necessarie tracciature informatiche per le fasi di tokenizzazione e/o autenticazione delle operazioni, al netto di alcuni dati che restano sul device dell'utilizzatore. Difficoltà su questo fronte sorgono invece dove il wallet è gestito tramite servizi di un provider terzo, in base ad accordi contrattuali con gli intermediari: in questi casi sono emerse carenze nella messa a disposizione delle informazioni agli intermediari da parte dei provider.

È opportuno precisare che la carenza di prova della SCA non può essere supplita dall'utilizzatore, che non può estrarla attraverso l'APP.

Infine, la esternalizzazione delle procedure della SCA da parte del PSP a soggetti terzi (es: Wallet provider) non può implicare una perdita di responsabilità da parte del PSP che deve essere nelle condizioni di verificare la conformità delle procedure esternalizzate, incluse le procedure di autenticazione. (cfr. Coll. Milano decisione n. 143/2023).

Da ultimo, il ricorrente riferisce di avere ricevuto una chiamata dal numero dell'intermediario, così come compariva sullo schermo del telefonino. Dalle evidenze in atti parrebbe potersi effettivamente ritenere comprovata la riconducibilità del numero a quello in uso all'intermediario.

Chiarito quanto innanzi, il Collegio ritiene che la fattispecie in esame debba valutarsi alla luce della presenza di gravi indizi di anomalia.

Sulla base delle evidenze in atti, difatti, risulta la sussistenza dei seguenti indizi di anomalia/rischio frode di cui al D.M. 112/2007:

- sette o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore (art. 8, lett. b, punto 1);
- tre o più richieste di autorizzazione sulla stessa carta, effettuate nelle 24 ore, presso un medesimo punto vendita (art. 8, lett. a, punto 2) – n. 4 presso l'esercente O*.

Per tale motivo, alla luce delle circostanze di fatto emerse documentalmente nonché in ragione della comprovata esistenza di gravi indici di anomalia (es. operazioni compiute in sequenza sulla stessa carta, nei confronti del medesimo operatore e in un arco temporale estremamente ridotto), si ritiene di poter accogliere parzialmente il ricorso e riconoscere il rimborso parziale delle operazioni eseguite computando l'importo con esclusione delle prime due operazioni.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 781,00.

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