

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) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) MODICA

Seduta del 09/04/2026

FATTO

Il cliente dichiara di avere subito il furto del suo telefono a Rio de Janeiro, in data 18/08/2025; sporgeva subito denuncia presso la polizia turistica brasiliana; mentre rientrava in hotel, si accorgeva tramite il telefono della moglie che qualcuno stava utilizzando la sua carta di debito emessa dall'Intermediario A e la carta emessa dall'Intermediario B tramite *digital wallet*; veniva disposto da malfattori un bonifico per € 2.000,00 a favore di terzi ignoti in Portogallo. Tentava di bloccare detto bonifico da APP installata sul telefono della moglie, essendo il conto cointestato, senza esito. Tentava anche - sempre invano – di avvisare via pec l'intermediario. Afferma che non conservava i codici di accesso al conto sul telefono.

Chiede la restituzione delle somme sottratte.

L'intermediario A controdeduce che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate; sussiste la colpa grave del cliente in quanto l'operatività non si sarebbe potuta finalizzare senza una incauta e negligente custodia del codice di sblocco dello *smartphone*, delle credenziali di accesso e dei codici OTP autorizzativi; ha inoltrato alla banca corrispondente apposita richiesta di *recall* del bonifico, non andato a buon fine.

Chiede il rigetto del ricorso.

L'intermediario B controdeduce che: l'importo di € 423,48, corrispondente a n. 2 operazioni di pagamento eseguite in data 18/08/2025 rispettivamente di 461,90 USD (€ 396,77) e di € 26,71, è stato rimborsato in data 11/12/2025 (inclusa l'ulteriore somma di € 20,00 per il deposito del ricorso), per un importo totale di € 443,48 in favore del cliente.

Chiede sia dichiarata la cessazione della materia del contendere.

Il cliente replica che tutte le operazioni effettuate tramite device dopo il furto e prima del blocco sono opera di ignoti malfattori senza alcun aiuto da parte sua; i codici operativi, infatti, non erano custoditi nel telefono; i malfattori hanno clonato il telefono entro qualche ora dal furto e sono entrati nel suo conto, oltre ad utilizzare la sua carta di debito. Precisa che l'intermediario A non ha tenuto in considerazione due spese minori di € 8,10 e € 16,21, segnalate nella distinta iniziale.

Insiste nella domanda.

L'intermediario A controreplica che l'operatività oggetto di contestazione si è finalizzata attraverso l'utilizzo delle credenziali di accesso all'internet banking del cliente e l'inserimento in procedura dei codici OTP autorizzativi inoltrati esclusivamente al cliente. In caso di sottrazione dello smartphone, l'accesso a tali dati, così come l'utilizzo del wallet, richiedono necessariamente anche la conoscenza del codice di sblocco dell'apparecchio stesso, di esclusiva conoscenza del proprietario; a seguito dell'accesso all'area privata è stato poi disposto n. 1 bonifico estero di importo pari a € 2.000,00, tramite APP, finalizzata tramite l'inserimento in procedura dell'OTP inoltrato tramite SMS sul cellulare in uso al cliente.

L'intermediario A insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il cliente disconosce una serie di operazioni eseguite a valle del furto del suo smartphone e chiede la restituzione dei relativi importi. Le operazioni sono state disposte con due distinti strumenti di pagamento, uno emesso dall'intermediario A e l'altro dall'intermediario B, entrambi convenuti.

Con riferimento alle operazioni di pagamento eseguite con carta emessa dall'intermediario B, questi afferma di aver provveduto al rimborso di € 443,48 in favore del cliente, a seguito dello svolgimento di verifiche interne. Tale importo comprende la somma di € 423,48, relativo alle due operazioni di pagamento eseguite in data 18/08/2025 rispettivamente di 461,90 USD (€ 396,77) e di € 26,71, oltre agli € 20,00 per il deposito del ricorso.

Preso atto delle citate restituzioni, il Collegio dichiara cessata la materia del contendere nei confronti dell'intermediario B.

Le operazioni contestate all'intermediario A sono n. 4, eseguite tra le ore 16.23 e le ore 18.08 del 18/08/2025 per complessivi € 2.494,36.

Dall'esame della documentazione in atti emerge che due delle quattro operazioni, quella da € 8,10 e quella da € 16,21 non sono state richieste in fase di reclamo, tale non potendosi considerare la mera denuncia alle forze dell'ordine. In ordine a tali operazioni la domanda è dunque inammissibile e il Collegio prende in esame le sole operazioni da € 2.000,00 e € 470,05.

Le operazioni contestate ricadono nel raggio d'azione del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD 2). Ai sensi dell'art. 10, comma 1, del d.lgs. n. 11/2010, "Qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver

autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti". L'assolvimento di tale onere è necessario ma non sufficiente, dovendo il prestatore ulteriormente provare, ai fini dell'esonero da responsabilità (art. 10, comma 2, d. lgs. 11/2010), che l'uso indebito del dispositivo sia da ricondurre al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 d. lgs. 11/2010: come chiarito dal Collegio di Coordinamento, "la produzione documentale volta a provare l'autenticazione e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente" (decisione n. 22745/2019). Il Collegio, richiamati gli artt. 97 e 98 della PDS2, l'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, le 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 (in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019), richiama altresì l'art. 12 del d.lgs. 27.1.2010, n. 11, "Responsabilità del pagatore per l'utilizzo non autorizzato di strumenti o servizi di pagamento": "Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente". Il Collegio, ancora, ricorda che, in base all'art. 1, lett. qbis, l'"autenticazione forte del cliente" è definita come "un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione". L'autenticazione forte è richiesta nella fase di accesso al conto/enrollment dell'app/registrazione della carta sul wallet; nella fase di esecuzione delle singole operazioni; rispetto a qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

Con riferimento alla operazione delle ore 16.46 per € 470,05 l'intermediario afferma che in data 18/08/2025 veniva disposta, tramite l'utilizzo della carta di debito n. *29 – PAN *019 intestata al cliente tokenizzata nel *digital wallet* A*Pay, n. 1 operazione di pagamento di € 470,05. L'attivazione del servizio *wallet* in relazione alla carta di debito in parola era stata effettuata dal cliente stesso in data 12/12/2024 alle ore 20:21 (ossia molti mesi prima del furto in esame) a seguito di accesso tramite codice utente e *password* da APP e tramite inserimento di OTP inoltrato via SMS in data 12/12/2024 alle ore 20:19 sul cellulare del cliente. Le evidenze prodotte confermano la ricostruzione offerta dall'intermediario.

Riguardo all'operazione in contestazione, l'intermediario afferma che l'abilitazione di un dispositivo all'uso del *wallet*, come per il caso di specie, prevede che tale *smartphone*, contenente l'applicazione della banca sulla quale è stato effettuato almeno un primo accesso, venga utilizzato come una carta di pagamento *contactless* (elemento di possesso) insieme alla *password* selezionata e conosciuta esclusivamente dal possessore del dispositivo autorizzato ad emulare la carta (elemento di

conoscenza). Precisa che, in ogni caso, non è possibile effettuare alcuna operazione tramite *wallet* senza essere a conoscenza del codice di sblocco dello *smartphone* abilitato.

Dai log versati in atti, emerge l'impiego di un elemento di possesso allorché si ha evidenza che l'operazione è stata eseguita alle ore 16.46 del 18/08/2025 in modalità *contactless*, ovvero attraverso wallet A*Pay ove era stata in precedenza tokenizzata la carta di pagamento del cliente. Dai medesimi log, tuttavia, non si riesce a individuare l'ulteriore fattore (conoscenza/inerenza) utilizzato per l'autorizzazione né l'inserimento dello stesso. L'intermediario precisa che non è possibile effettuare alcuna operazione tramite *wallet* senza essere a conoscenza del codice di sblocco dello *smartphone* abilitato, tuttavia non chiarisce se tale codice di sblocco fosse stato impostato come elemento autorizzativo del *wallet*. Si tratta di un elemento decisivo anche alla luce della EBA Q&A 2021_6145, secondo la quale lo sblocco del telefono non può essere usato come elemento valido per la SCA durante la tokenizzazione ma può essere usato come elemento della SCA durante il pagamento, se è stato previamente associato tramite SCA alle credenziali usate per lo sblocco del telefono.

A fronte di simili evidenze, il Collegio reputa che l'intermediario A non abbia fornito piena prova di SCA con riguardo all'operazione di € 470,05. In caso di difetto di piena prova sull'autenticazione delle transazioni sconosciute la domanda deve essere accolta integralmente, posto che la prova di autenticazione rappresenta, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

Con riferimento al bonifico delle ore 18.07, l'intermediario afferma che in data 18/08/2025 veniva disposta via APP n. 1 disposizione di bonifico estero per un importo di € 2.000,00 previo accesso all'area privata *dell'home banking*. Precisa che durante la sessione delle ore 21.12 (16.12 locali) veniva disposto il bonifico oggetto di contestazione verso l'estero. La disposizione di pagamento veniva poi finalizzata tramite l'inserimento di OTP inoltrata al cliente tramite SMS sul proprio *smartphone* alle ore 21:36. Il *cookie* statico (*c016) che identifica in maniera univoca il *device* utilizzato dal cliente è riscontrabile all'interno di sessioni di *login* effettuate dal cliente in precedenza ai fatti contestati. L'intermediario evidenzia che il dispositivo del cliente era stato pre-autorizzato in data 11/03/2024 alle ore 12:07 tramite codice OTP inoltrato via SMS sul recapito del cliente, con conseguente assenza di richiesta del secondo fattore nei successivi accessi dallo stesso *device*. Tale processo di pre-autorizzazione avrebbe consentito di qualificare il dispositivo come *trusted device*, ovvero "dispositivo fidato", in linea con quanto previsto dall'art. 10 degli RTS SCA contenuti nel Regolamento delegato (UE) 2018/389 della Commissione Europea. Una volta completata l'autenticazione forte e registrato il dispositivo come attendibile, i successivi accessi avvengono utilizzando l'elemento di possesso rappresentato dal *device* stesso e l'elemento conoscenza (*username* e *password*), assolvendo pienamente il requisito della multifattorialità imposto dalla normativa.

Dalle evidenze prodotte risulta che: alle ore 21:12 (16.12 ora locale) veniva avviata una sessione di login da APP tramite l'inserimento di codice utente e password (elemento di conoscenza); il *device* utilizzato (elemento di possesso) è univocamente riferibile al cliente. Alle ore 21:36 (16.36 ora locale) è inviato allo *smartphone* del cliente l'SMS OTP per autorizzare l'operazione; l'intermediario afferma che nella stessa sessione di login veniva inserito il bonifico in contestazione. Tuttavia, in base alle evidenze fornite, l'inserimento dell'OTP è delle ore 23.07 (18.07 locali), ovvero ad un orario non congruente con l'operazione. Nel caso di specie, dunque, per l'operazione dispositiva emerge la

presenza di due fattori di possesso (APP installata con device binding eSMS OTP) oltre che una significativa incongruenza oraria in merito al riutilizzo del fattore di conoscenza impiegato in fase di login.

Alla luce di tali risultanze documentali, il Collegio reputa non raggiunta la prova di Sca neanche con riferimento all'operazione di bonifico. Come già ricordato *supra*, il difetto di piena prova sull'autenticazione impone l'accoglimento integrale della domanda senza che sia necessaria un'indagine sulla colpa grave dell'utente. L'intermediario è pertanto tenuto a corrispondere al cliente gli importi corrispondenti alle operazioni disconosciute, vale a dire € 470,05 + € 2.000,00, per complessivi € 2.470,05, da arrotondarsi a € 2.470,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il dichiara la cessazione della materia del contendere nei confronti del secondo intermediario. Accoglie parzialmente il ricorso nei confronti del primo intermediario e dispone che il medesimo corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 2.470,00; dichiara nel resto il ricorso inammissibile.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario soccombente 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