

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

Relatore (MI) FORMAGGIA

Seduta del 14/04/2026

FATTO E DIRITTO

Il ricorrente, nel ricorso presentato, afferma di essere stato vittima, in data 8 gennaio 2026, di una truffa mediante sostituzione di persona; che infatti un truffatore avrebbe utilizzato l'account WhatsApp di suo zio e, attraverso l'inganno, lo avrebbe indotto ad autorizzare 8 operazioni di pagamento tramite l'APP dell'intermediario, per un totale di € 618,38, facendogli credere che si trattasse di un aiuto urgente e legittimo; di avere perciò mandato poco prima, a quello che credeva fosse suo zio, una foto della sua carta di pagamento; che, sebbene avesse autorizzato le operazioni, il suo consenso era viziato; che in data 9 gennaio 2026 aveva sporto denuncia presso le Autorità; che in data 10 gennaio 2026 aveva presentato reclamo all'intermediario, riscontrato negativamente.

Chiede l'accertamento della responsabilità dell'intermediario per la mancata adozione di adeguate misure di prevenzione e di tempestivo blocco della serie di operazioni anomale ravvicinate, con restituzione dell'importo complessivo di € 618,38 indebitamente addebitatogli; in subordine, una equa ripartizione delle responsabilità tra le parti.

L'intermediario, nelle controdeduzioni rassegnate, rileva che il cliente è stato vittima di una forma di manipolazione, per la quale il malcapitato autorizza lui stesso operazioni di pagamento a seguito di contatti da parte di terzi che si fingono familiari bisognosi di aiuto; che le operazioni erano state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali; che il cliente stesso aveva autorizzato le operazioni dopo essere stato raggiunto, tramite piattaforma WhatsApp, da un soggetto terzo che fingeva di essere suo zio; che al

riguardo il cliente non allega documentazione alcuna che dimostri il primo contatto fraudolento; che sussiste la colpa grave del cliente, in quanto quest'ultimo avrebbe pedissequamente seguito le richieste del frodatore, autorizzando di sua volontà le 8 operazioni in contestazione e partecipando, seppur inconsapevolmente, alla truffa a suo danno; che le operazioni risultavano autorizzate attraverso il corretto inserimento del Codice P***ID; che la carta utilizzata è stata bloccata in data 10 gennaio 2026 alle ore 12:01.

Ha concluso chiedendo il rigetto della domanda del ricorrente in quanto infondata in fatto e in diritto, oltre che sfornita di prova, e quindi il rigetto della richiesta di rimborso in oggetto, stante la legittima esecuzione delle transazioni disconosciute dal ricorrente, delle quali risultava attestata la regolarità e corretta autenticazione e autorizzazione.

Il ricorrente, nelle repliche, richiamati i propri scritti, ribadisce di aver autorizzato le operazioni mentre era vittima di una truffa mediante sostituzione di persona; di aver pertanto agito in totale buona fede, credendo di stare aiutando un parente in situazione di urgente necessità; che il suo consenso era dunque viziato dall'inganno in corso; che le operazioni contestate erano numerose, di importo significativo e molto ravvicinate nel tempo, con modalità ripetitive e anomale rispetto alle sue abituali modalità di utilizzo della carta, tali dunque da dover indurre l'intermediario ad attivare adeguati presidi di sicurezza; insiste nell'accoglimento del ricorso.

L'intermediario, nelle controrepliche, richiama le precedenti difese e insiste per il rigetto del ricorso, in quanto infondato in fatto e in diritto.

In fatto si osserva che le operazioni oggetto di contestazione del ricorrente sono in totale 8, assommano all'importo complessivo di € 618,38 (comprensivo di € 6,76 i commissioni), sono state effettuate l'08/01/2026, nello spazio temporale di meno di un'ora, e cioè rispettivamente alle ore 18:43, 18:50, 18:53, 18:54, 18:55, 18:56, 19:03, 19:37.

È in atti la denuncia del cliente presentata in data 9 gennaio 2026. Nella denuncia il cliente descrive la truffa nei medesimi termini del ricorso.

Dalle dichiarazioni del ricorrente sembrerebbe potersi desumere che sia stato lui personalmente ad eseguire tutte le operazioni secondo le disposizioni del truffatore. La circostanza non è però evincibile con assoluta certezza. Infatti, il cliente assume di essere stato contattato da un numero che credeva essere quello di suo zio e che il truffatore, fingendosi suo parente, lo convinceva ad inviargli una foto della sua carta di pagamento e ad autorizzare le operazioni contestate, con il pretesto di aver urgentemente bisogno di denaro. La documentazione allegata non consente di meglio chiarire il contesto descritto e se le operazioni siano state interamente o parzialmente eseguite dal cliente; pertanto, si procederà di seguito ad esaminare la prova di autenticazione delle operazioni ai sensi del d.lgs. 11/2010, richiedendosi, in base ai principi che si vanno di seguito a richiamare, la verifica sulla sussistenza della SCA (*Strong Customer Authentication*).

Si osserva, a questo proposito, in diritto, che alla data dell'operazione contestata, 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; tale disciplina deve ritenersi integrata con le novità sui bonifici istantanei introdotte dal Regolamento 2024/886, in vigore dal 9-10-2025, con particolare riguardo all'obbligo di prevedere il servizio gratuito di verifica del beneficiario (cd. *Verification of Payee - VoP*).

Le fonti normative regolanti la materia sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, 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 (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019).

La prova di autenticazione delle operazioni, è a carico dell'intermediario e rappresenta, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto ad ogni ulteriore accertamento, compreso quello sulla colpa grave del cliente.

Secondo il consolidato orientamento dei collegi, infatti, solo nel caso in cui risulti inequivocabilmente pacifico o dimostrato che le operazioni contestate siano state compiute direttamente e interamente dal cliente (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), l'intermediario è esonerato dalla prova di autenticazione. Diversamente, ove vi siano operazioni non compiute interamente dal cliente, occorre l'accertamento della sussistenza della SCA, con riferimento alle singole operazioni e ad ogni fase attraverso cui si sono realizzate, sempre con onere della prova a carico dell'intermediario. Infatti, secondo l'orientamento consolidato dei collegi, l'autenticazione forte 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. In particolare, 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. Resta ovviamente ferma la possibilità di valutare in concreto se l'utente abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto agli obblighi di cui all'art. 7 con dolo o colpa grave, ai sensi dell'art. 12 d.lgs. 11/2010; e, per converso, resta il fatto che, comunque, non è configurabile una responsabilità oggettiva a carico dell'intermediario, sicché spetta al Collegio verificare se, in concreto, vi sia stata una responsabilità concorrente del PSP secondo le norme di diritto comune, qualora emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode (quali ad esempio, la mancanza o temporanea indisponibilità del numero verde del PSP, o il mancato rilievo di indici di anomalia o frode).

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. In caso di difetto di piena prova sull'autenticazione, per ogni fase, delle transazioni disconosciute, la domanda deve essere accolta, posto che la mancanza anche parziale della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente.

L'intermediario fornisce LOG ed altre evidenze e, negli atti, si riporta al loro contenuto, dandone in sostanza una spiegazione.

A questo proposito si rammentano i principi generali espressi dai collegi in merito alla valenza da attribuire alle informazioni presenti nei *log* prodotti dagli intermediari per provare l'autenticazione forte del cliente nelle operazioni di pagamento disconosciute (artt. 10, comma 1 e 10-bis del D.lgs. 11/2010), nei casi in cui dalla tracciatura informatica non risulti in modo esplicito uno dei fattori di autenticazione inseriti (conoscenza, possesso o inerenza). Tenuto conto che la PSD2 è tecnologicamente neutrale e

non prevede un sistema informatico standard per l'inserimento e la tracciatura dei fattori di autenticazione forte, i collegi ritengono che, per valutare l'assolvimento dell'onere della prova della SCA, possono essere valutati (oltre ai log) anche ulteriori elementi esplicativi, quali la legenda e/o quanto rappresentato dal PSP (Prestatore dei Servizi di Pagamento) nelle proprie difese in relazione al caso concreto, purché consentano di verificare i singoli passaggi registrati dal sistema informatico come prova di autenticazione.

I collegi ritengono inoltre che eventuali dichiarazioni confessorie del cliente possano assumere valore di prova legale ai sensi dell'art. 2730 c.c.. Ma nella specie, non essendo - come già osservato - le dichiarazioni del ricorrente inequivoche sulle modalità di esecuzione delle operazioni, in base ai richiamati principi -consolidati nell'orientamento dei collegi - vanno esaminate le evidenze emergenti dai LOG e dagli argomenti esplicativi forniti dall'intermediario con riguardo alle varie fasi attraverso le quali si sono estrinsecate le operazioni qui contestate.

Con riguardo alle operazioni antecedenti all'esecuzione delle operazioni contestate, ed in particolare con riferimento alla fase di enrollment, l'intermediario produce evidenze dalle quali risulta che: la carta n. ***436 è inserita e attiva; il numero di telefono associato (***502) è il medesimo indicato dal cliente in sede di denuncia; l'enrollment è avvenuto in data 15 febbraio 2025, ossia in data ampiamente anteriore a quella delle operazioni contestate. Anche la fase di "*Associazione prodotti finanziari in APP*" descritta dall'intermediario è sempre risalente al febbraio 2025 e quindi antecedente di quasi un anno la truffa di cui è ricorso. Per tale ragione, non è significativo analizzare tali fasi.

Relativamente alla fase di Log-in, si osserva che, essendo state le operazioni in questione disposte su siti *e-commerce*, quindi direttamente sulla piattaforma del *merchant*, tale fase non è prevista -come precisato anche dall'intermediario- e non è quindi richiesta in proposito alcuna verifica.

Con riguardo alle operazioni contestate, le evidenze prodotte dall'intermediario attestano che esse sono state autorizzate in presenza di due fattori di autenticazione, e precisamente il fattore di conoscenza, rilevabile dall'evidenza dell'utilizzo del Codice P****ID, ed il fattore del possesso, rilevabile dall'evidenza delle notifiche push che giungevano sul device del cliente (***7B1), corrispondente a quello utilizzato in fase di associazione della carta di pagamento.

Superata la prova della SCA, va, per quanto sopra osservato, analizzata la condotta delle parti e verificata la sussistenza della colpa. Al riguardo, ove si sia in presenza di indici di anomalia o di frode, i collegi sono unanimi nel ritenere che la ripartizione della responsabilità con il prestatore dei servizi di pagamento debba essere "determinata caso per caso, in relazione alle circostanze di fatto, in quanto le previsioni del D.M. rappresentano un parametro per la formulazione di un giudizio in concreto della negligenza tecnica dell'intermediario". In base al D.M. 112/2007, si è in presenza di indici di anomalia nel caso di : 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).

Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi, i principi del D.M. 112/2007 non hanno un valore precettivo diretto in materia di disconoscimento di operazioni non autorizzate ma sono espressione di un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni, da valorizzare per valutare la condotta dell'intermediario. I collegi possono quindi valorizzare anche indici di frode ulteriori a quelli del D.M. 112/2007 in presenza di un'operatività anomala rispetto alle movimentazioni storiche del ricorrente (ad

esempio con riguardo al numero, alla tipologia, all'importo, al tempo di esecuzione e alla riconducibilità delle operazioni al medesimo beneficiario). Inoltre, i collegi sono unanimi nel ritenere che, sebbene il D.M. faccia riferimento alla prevenzione delle frodi sulle carte di pagamento, gli indici di frode ivi disciplinati possono costituire un parametro di valutazione anche con riguardo ad operazioni eseguite con altri strumenti di pagamento (ad es. bonifici o ricariche online) in ragione dell'unicità della *ratio* sottesa a tale normativa.

Per quanto concerne, poi, la quantificazione del rimborso da riconoscere all'utente in presenza di indici di anomalia/rischio frode, i collegi ritengono che la valutazione della responsabilità del PSP debba essere formulata in un giudizio sintetico che tenga conto della sua condotta complessiva e di tutti gli altri elementi desumibili dal caso concreto: la base di calcolo per la liquidazione della somma oggetto di condanna è costituita dall'intero ammontare degli importi disconosciuti, senza esclusioni, procedendo a una distribuzione in concreto del concorso di colpa tra le parti. Infatti, il D.M. non ha un valore precettivo in materia di disconoscimento delle operazioni non autorizzate e non è ravvisabile una diretta correlazione tra l'integrazione dell'indice di frode e il numero di operazioni da rimborsare.

Nel caso di specie risulta che, nell'arco di 54 minuti, sono state eseguite tutte le 8 operazioni contestate; e, quanto alla coincidenza fra i punti vendita, che le ultime 5 operazioni sono state effettuate presso il medesimo punto vendita "D*** Z*** ... Nad A. ***".

Riepilogando dunque le operazioni contestate per come emergenti dalle evidenze in atti, ne risulta la seguente tabella.

Operazione	Data esecuzione	Ora esecuzione	Tipo operazione	Importo	Modalità di autorizzazione	Fattori di autenticazione	Log prodotti	Elementi rilevanti
1	08/01/2026	18:43	ecommerce	81,37 €	APP	Notifica push + Codice P***ID	Sì	
2	08/01/2026	18:50	ecommerce	92,54 €	APP	Notifica push + Codice P***ID	Sì	
3	08/01/2026	18:53	ecommerce	81,37 €	APP	Notifica push + Codice P***ID	Sì	
4	08/01/2026	18:54	ecommerce	81,37 €	APP	Notifica push + Codice P***ID	Sì	
5	08/01/2026	18:55	ecommerce	81,37 €	APP	Notifica push + Codice P***ID	Sì	
6	08/01/2026	18:56	ecommerce	81,37 €	APP	Notifica push + Codice P***ID	Sì	
7	08/01/2026	19:03	ecommerce	98,53 €	APP	Notifica push + Codice P***ID	Sì	
8	08/01/2026	19:37	ecommerce	13,71 €	APP	Notifica push + Codice P***ID	Sì	
TOTALE				611,63 €				

In applicazione del citato DM, quelle che avrebbero dovuto attivare da parte dell'intermediario gli indici di anomalia sono le ultime tre operazioni da € 81,37, per un totale di € 244,11, cui vanno aggiunte l'operazione di € 98,53 e l'operazione di € 13,71, per un totale di € 356,35, da arrotondarsi ad € 356,00 (infatti, dal 1° ottobre 2020, con l'entrata in vigore delle modifiche alle Disposizioni ABF, gli importi contenuti nelle pronunce di accoglimento sono arrotondati all'unità di euro, e cioè per eccesso, se la prima cifra dopo la virgola è uguale o superiore a 5, e per difetto, se la prima cifra dopo la virgola è inferiore a 5).

Tale è pertanto l'importo che va riconosciuto dovuto al ricorrente, la cui domanda va accolta relativamente alla parte di importo come sopra determinato.

Al parziale accoglimento del ricorso conseguono le corrisposizioni, da parte dell'intermediario a favore di Banca d'Italia e del ricorrente, delle somme di cui al seguente dispositivo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario interveniente corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 356,00.

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