

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

La ricorrente, nel ricorso presentato, afferma che in data 06/12/2025 riceveva delle notifiche dall'app dell'intermediario recanti due pagamenti effettuati a Copenaghen; che dopo circa due minuti riceveva una chiamata che sembrava provenire dall'intermediario in quanto l'operatore si presentava come addetto al servizio antifrode; che con la chiamata le veniva comunicato che era in atto un attacco volto a svuotarle il conto corrente e che per bloccarlo era necessario autorizzare lo storno delle operazioni; che durante la chiamata riceveva delle notifiche di addebito pari ad € 10,55; che a questo punto provvedeva ad autorizzare lo storno delle operazioni e il blocco della carta; che si avvedeva poi di essere stata vittima di una truffa in quanto notava che invece di stornare le operazioni, ne aveva autorizzate 5 pari ad € 263,75 ciascuna; che complessivamente venivano effettuate 15 operazioni per un totale di € 1.418,12; che aveva preceduto a bloccare la carta e a presentare denuncia presso le Autorità; che dopo il blocco si verificavano ulteriori tentativi di addebito; che aveva presentato reclamo all'intermediario in data 12/12/2025, ottenendo solo il rimborso parziale dell'importo di € 99,00; che in data 21/11/2025 avrebbe dovuto ricevere una carta di debito nuova in sostituzione di quella in scadenza, la quale tuttavia non è mai stata recapitata; che si era recata in filiale per denunciare la mancata ricezione della carta e in tale sede ne aveva ricevuta una nuova.

Chiede di recuperare l'intero importo sottratto di € 1.418,12.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, sostiene che la cliente è stata vittima di phishing; che non si può valutare l'insidiosità della mail ricevuta in quanto non allegata dalla cliente; che sussiste la colpa grave della cliente in quanto essa ha collaborato con i truffatori; che risultano correttamente avvenute l'enrollment della carta nel mese di febbraio 2025 ed il Login in data 6/12/2025; che il Login in App non è riferibile alle operazioni in quanto eseguite su sito e-commerce; che l'utenza telefonica associata al conto non risultava modificata; che la cliente aveva seguito le indicazioni senza avvedersi di indizi lampanti di truffa; che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali; che non sono stati riscontrati malfunzionamenti o intrusioni nei propri sistemi informatici.

Conclude chiedendo di rigettare la domanda della ricorrente in quanto infondata in fatto e in diritto, nonché sfornita di prova, con conseguente rigetto della richiesta di rimborso.

DIRITTO

Le operazioni oggetto del ricorso sono in totale 15, per un importo totale di € 1.418,12, che sono state effettuate il 6-12-2025 tra le ore 20:44 e le ore 21:31 e precisamente:

1. Operazione di pagamento POS online alle ore 20:44 pari ad euro 263,75;
2. Operazione di pagamento POS online alle ore 20:45 pari ad euro 263,75;
3. Operazione di pagamento POS online alle ore 20:47 pari ad euro 263,75;
4. Operazione di pagamento POS online alle ore 20:54 pari ad euro 263,75;
5. Operazione di pagamento POS online alle ore 20:55 pari ad euro 263,75;
6. Operazione di pagamento POS online alle ore 20:58 pari ad euro 10,55;
7. Operazione di pagamento POS online alle ore 20:59 pari ad euro 10,55;
8. Operazione di pagamento POS online alle ore 20:59 pari ad euro 10,55;
9. Operazione di pagamento POS online alle ore 21:00 pari ad euro 10,55;
10. Operazione di pagamento POS online alle ore 21:00 pari ad euro 10,55;
11. Operazione di pagamento POS online alle ore 21:01 pari ad euro 10,55;
12. Operazione di pagamento POS online alle ore 21:01 pari ad euro 10,55;
13. Operazione di pagamento POS online alle ore 21:02 pari ad euro 10,55;
14. Operazione di pagamento POS all'estero alle ore 21:31 pari ad euro 4,99;
15. Operazione di pagamento POS all'estero alle ore 21:38 pari ad euro 9,98

Risulta che l'intermediario ha disposto il rimborso parziale di € 99,37, corrispondente alle 10 operazioni di pagamento POS eseguite tra le 20:58 e le 21:31, e cioè dalla sesta fino alla quindicesima. Pertanto, un eventuale accoglimento della domanda dovrà essere limitato all'importo complessivo di € 1.318,75 (per le 5 restanti operazioni non rimborsate, dalla prima alla quinta, pari ad € 263,75 ciascuna).

È in atti la denuncia del cliente presentata in data 12/12/2025. Nella denuncia la cliente descrive la truffa in maniera parzialmente difforme rispetto al ricorso, affermando che dopo aver ricevuto le due notifiche relative ai pagamenti effettuati a Copenaghen, aveva ricevuto una mail da parte dell'intermediario che le comunicava di dover cliccare un link per bloccare la carta; di aver proceduto a cliccare il link ed aver ricevuto una chiamata dal numero ****002; che durante la chiamata aveva

eseguito sotto dettatura delle operazioni che, a detta dell'operatore, servivano per bloccare l'operazione fraudolenta.

Dalle dichiarazioni rese dalla cliente in sede di ricorso e in sede di denuncia emergono alcune divergenze circa l'apporto fornito dalla cliente per l'autorizzazione delle operazioni: dal ricorso risulterebbe che la cliente aveva solamente autorizzato le operazioni credendo di stornarle; nella denuncia, la stessa afferma che l'operatore le aveva indicato di effettuare alcune operazioni sotto dettatura per bloccare l'attività fraudolenta sulla sua carta. Tale seconda versione è avallata anche dall'intermediario, il quale afferma che le operazioni sono state eseguite totalmente dalla cliente e che il device utilizzato per autorizzarle era lo stesso su cui è stato eseguito l'*enrollment* a febbraio 2025, e quindi mesi prima della truffa. Da quanto dichiarato si potrebbe ricavare che le operazioni siano state eseguite direttamente e completamente dalla ricorrente, sicché, in base alla disciplina normativa e all'orientamento dei collegi che di seguito verrà richiamato, il Collegio sarebbe esonerato dalla verifica della sussistenza della SCA (*Strong Customer Authentication*). Ma, considerando che manca una descrizione precisa e univoca della modalità dispositiva delle operazioni, si ritiene di dover appurare, ipotizzando che possa esservi stato un contributo causale del truffatore, se l'intermediario ha fornito la prova, di cui è gravato, della autenticazione delle operazioni ai sensi del D.Lgs. 11/2010. Infatti, secondo l'orientamento dei collegi, se il concorso causale dell'utente in fase dispositiva e/o autorizzativa è parziale, 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, nonché, per converso, la sussistenza di una condotta colposa concorrente dell'intermediario che ha contribuito alla realizzazione della truffa.

Per maggior chiarezza e completezza, è opportuno osservare, 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 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 (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019).

La prova di autenticazione delle operazioni, a carico dell'intermediario, 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, solo nel caso in cui risulti 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 -come testé anticipato- esonerato dalla prova di autenticazione. Diversamente, ove vi siano operazioni non

compiute interamente dal cliente, occorre l'accertamento della sussistenza della SCA (*Strong Customer Authentication*), 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.

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.

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 frode).

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..

Tenuto conto dei principi richiamati, consolidati nell'orientamento dei collegi, vanno esaminate le evidenze emergenti dai LOG e dagli argomenti esplicativi forniti dall'intermediario con riguardo alle operazioni in contestazione, e, in specie, con riguardo alle sole cinque operazioni il cui importo (assommante ad € 1.318,12) non è stato rimborsato dall'intermediario.

Sulla base delle emergenze ricavabili dai Log prodotti, può ritenersi dimostrato che le suddette cinque operazioni risultano autorizzate in presenza di un fattore di conoscenza, dato dall'utilizzo del codice PID, e da un fattore di possesso, dato dall'utilizzo del device associato all'utente.

Ma ciò non è sufficiente a respingere la domanda della ricorrente, posto che si riscontrano, nella fattispecie fattuale in oggetto, gli indici di anomalia/rischio frode di cui al D.M. 112/2007, ossia :-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). Infatti, delle n.15 operazioni totali eseguite nell'arco temporale di meno di un'ora, le ultime cinque, oggetto di esame, risultano effettuate presso il medesimo beneficiario Google. In applicazione del citato DM, quelle che avrebbero dovuto attivare da parte dell'intermediario gli indici di anomalia sono (rispetto alle 5 considerate) le ultime tre operazioni da € 263,75 ciascuna (ossia la terza, la quarta e la quinta), per un totale quindi di € 791,00. L'intermediario è dunque tenuto a corrispondere l'importo così individuato alla ricorrente, il cui ricorso va perciò accolto in tali limiti. Al parziale accoglimento del ricorso conseguono le corresponsioni, da parte dell'intermediario a favore di Banca d'Italia e della ricorrente, delle somme di cui al seguente dispositivo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 791,00.

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