

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DALMARTELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 14/06/2022

FATTO

Nel ricorso, rispetto ai fatti contestati, il cliente, cointestatario di un c/c, afferma quanto segue: di aver ricevuto, in data 03.02.2022, un sms con il quale veniva avvisato che il proprio conto bancario era stato violato e di aver cliccato su un link ivi contenuto; di aver ricevuto, subito dopo, una telefonata da un sedicente operatore della banca il quale era a conoscenza dei propri dati sensibili; di essere stato vittima di una truffa per € 4.295,00; di aver presentato reclamo senza successo.

Il ricorrente domanda un rimborso totale, o quantomeno parziale, della somma oggetto della frode.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario afferma: che le operazioni contestate sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto risulta che le operazioni stesse sono avvenute con il corretto inserimento delle credenziali; che sussiste la colpa grave del cliente il quale ha cliccato su un link truffaldino e fornito le proprie credenziali personali per l'apertura di altro dispositivo dal quale sono state effettuate le operazioni contestate.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia sono 6 operazioni contestate, per un importo complessivo di € 4.295,00, poste in essere il 03.02.2022, in un arco temporale compreso tra le 20.33 e le 20.44. Alla data delle operazioni (vd. infra, par. 2) 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.

È in atti la denuncia del cliente presentata in data 08/02/2022. Nella denuncia, il cliente descrive la truffa nei medesimi termini del ricorso, evidenziando quanto segue: di aver ricevuto, in data 03.02.2022, verso le ore 18:00, un sms contenente un link sul quale cliccava; che, alcune ore dopo, veniva contattato da un sedicente operatore della banca il quale riferiva di dover avviare una procedura di ripristino della sicurezza; che, nel mentre della telefonata, chiedeva il codice OTP e altri codici che il cliente comunicava; che, in data 05.02.2022, si avvedeva di essere stato vittima di una truffa; nello specifico, erano stati sottratti in modo fraudolento € 4.295,00 tramite bonifici istantanei.

Con particolare riferimento all'autenticazione forte (SCA) richiesta per tutte le operazioni on line a far data dal 14 settembre 2019, si rileva che la stessa è richiesta sia nella fase di (i) accesso al conto sia nella fase di (ii) esecuzione delle singole operazioni. 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.

L'intermediario afferma che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate.

L'intermediario ricostruisce i singoli passaggi esecutivi nella esecuzione delle operazioni fraudolente, fornendo quindi una schematizzazione della frode. In via preliminare, l'intermediario sostiene che è stato il cliente a fornire al truffatore i codici di accesso nonché i dati ulteriori necessari per attivare un nuovo dispositivo. Allega, quindi, delle schermate atte a ricostruire i singoli passaggi della frode. Dalle schermate si ricava che, per effettuare il login per entrare nell'Internet banking, è necessario inserire lo username + pin + OTP generato dal dispositivo del cliente.

Con riferimento all'autenticazione delle singole operazioni dispositive, la banca riferisce che le stesse sono state autorizzate mediante OTP plus generato tramite token (hardware, nel caso in specie). L'intermediario rappresenta, inoltre, che per le sei transazioni sono stati generati sei OTP plus differenti, ciascuno con input diversi e necessari ad autorizzare ogni singola operazione, previo inserimento del PIN. Allega, quindi, una schermata relativa alle singole operazioni dispositive contestate con i relativi ID unitamente ai log informatici relativi al login + autorizzazione delle singole operazioni mediante inserimento di OTP plus dal token hardware ***432.

Dalle evidenze documentali prodotte dall'intermediario, si rileva: che i log informatici sono privi di legenda esplicativa e, di conseguenza, difficilmente decifrabili; che non pare essere immediatamente decifrabile l'"autenticazione forte" del login (che, secondo quanto illustrato dall'intermediario, andrebbe effettuato inserendo lo username + pin + otp); che, con riferimento all'autorizzazione delle singole operazioni dispositive, si ha evidenza di un

“tipo di autenticazione: OTP plus” che parrebbe essere riferibile al secondo fattore di autenticazione ma non vi sarebbe evidenza del previo inserimento del PIN.

Tale ambigua descrizione e l'oscurità dei log informatici ravvisata dal Collegio inducono a concludere che l'onere probatorio del quale la legge grava il prestatore di servizi di pagamento, ex art. 10 d.lgs. 11/2010, non sia stato in concreto soddisfatto dall'intermediario (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 6234/22).

Il Collegio rammenta che in mancanza della prova – che grava sull'intermediario ex art. 10 del D.lgs. n. 11 del 2010 – della regolare autenticazione, con sistema forte a due fattori (SCA), della corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni disconosciute, non si dà luogo alla valutazione dell'eventuale colpa del cliente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 4.295,00.

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

Firmato digitalmente da
FLAVIO LAPERTOSA