

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DENOZZA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) COLOMBO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) COLOMBO

Seduta del 28/03/2024

FATTO

Parte ricorrente espone di essere titolare di un conto con servizio di *home banking* presso l'intermediario convenuto.

Il 3 e il 4 novembre 2022 la ricorrente avrebbe subito due addebiti non autorizzati, dell'importo di € 9.000,00 ciascuno.

Gli addebiti si riferirebbero a due bonifici disposti per mezzo di un'utenza telefonica estranea alla ricorrente. Tale utenza sarebbe stata illegittimamente dapprima attivata in data 25 ottobre 2022, e successivamente al *reset* del *token* avvenuto il giorno successivo, sarebbe stata sempre illegittimamente riattivata il 3 novembre 2022.

Allegato infine di avere sporto querela per frode informatica, la ricorrente domanda la restituzione della somma sottratta, pari a € 18.000,00, maggiorata degli interessi.

Nelle proprie controdeduzioni l'intermediario premette che le operazioni sarebbero state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate, in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali.

Prosegue deducendo che non vi sarebbero stati malfunzionamenti o intrusioni nei propri sistemi informatici e che sussisterebbe la colpa grave della cliente, in quanto – sebbene quest’ultima affermi di non aver avuto alcun ruolo attivo nella vicenda – i *log* informatici prodotti renderebbero palese che la ricorrente abbia comunicato, seppur inconsapevolmente, i codici segreti a terzi malfattori.

Occorrerebbe inoltre considerare che la cliente era già stata vittima di una tentata truffa circa una settimana prima, a seguito della quale aveva chiesto all’intermediario il *reset* del *token*; sarebbe quindi inspiegabile che, una settimana dopo, essa sia potuta cadere vittima di analoga forma di frode.

La ricorrente avrebbe in ogni caso dovuto insospettirsi e attivarsi, a seguito della ricezione dell’*SMS alert* relativo alla prima operazione contestata.

Conclude, dunque, l’intermediario per il non accoglimento del ricorso.

In sede di repliche la cliente contesta le controdeduzioni, lamentando in particolare che, a seguito del primo tentativo di truffa, l’intermediario avrebbe dovuto rilevare l’accreditamento di un nuovo dispositivo e disporre immediatamente il blocco dell’utenza *home banking*, e non già limitarsi al mero *reset* dei *token*.

La parte convenuta non ha controreplicato.

DIRITTO

Oggetto del ricorso è il disconoscimento di due disposizioni di bonifico effettuate *on line* mediante *home banking*, dell’importo di € 9.000,00 ciascuna, rispettivamente in data 3 e 4 novembre 2022.

Alla data delle operazioni contestata, dunque, trovava già applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal D.lgs. n. 218/17, attuativo della direttiva 2015/2366/EU (c.d. PSD2).

Secondo l’intermediario convenuto, le disposizioni *de quibus* sarebbero state correttamente contabilizzate, registrate ed autenticate, conformemente a quanto previsto dalla disciplina di settore.

Va peraltro ricordato, a riguardo, che a far data dal 14 settembre 2019 per tutte le operazioni *on line* viene richiesta la S.C.A. (*Strong Customer Authentication*, o autenticazione forte), la quale si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre

fattori: (i) conoscenza; (ii) inerenza; (iii) possesso. Tali elementi debbono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

L'autenticazione forte è richiesta sia nella fase di accesso al conto (*login*), o di *enrollment* dell'*App* su un *device*, o di registrazione della carta su un *wallet*, sia nella fase di esecuzione delle singole operazioni.

È inoltre unanime l'indirizzo dei Collegi, a mente del quale la prova dell'avvenuta autenticazione in modo *compliant* rispetto alla disciplina di settore deve essere prioritariamente fornita dall'intermediario, rispetto a quella avente ad oggetto la sussistenza di colpa grave in capo al cliente.

In altri termini, se l'intermediario non fornisce la suddetta prova prioritaria, il ricorso deve essere accolto, anche se – in ipotesi – vi fosse agli atti la prova della colpa grave del cliente.

Venendo al caso in esame, ritiene il Collegio che l'intermediario non abbia idoneamente assolto all'onere di fornire la suddetta prova prioritaria.

Più in particolare, pur avendo illustrato un sistema complessivamente conforme alla SCA, i *log* e la documentazione prodotti dall'intermediario resistente, sia per la fase di accesso al servizio *home banking* – per la quale è pure richiesta la procedura di autenticazione forte ai sensi dell'art. 10-bis, comma 1, lett. c), d.lgs. n. 11/2010 – sia per la successiva effettuazione delle operazioni di bonifico, non forniscono piena prova dell'utilizzazione di entrambi i fattori necessari per l'autenticazione (cfr., a riguardo, per un caso del tutto analogo e relativo al medesimo intermediario, Coll. Milano n. 10032/23). La documentazione prodotta dall'intermediario resistente fornisce, infatti, evidenza del solo inserimento dei codici OTP generati tramite *token software* (elemento di possesso). Non sussiste, tuttavia, evidenza dell'inserimento di un secondo elemento di sicurezza, quale fattore di conoscenza o di inerenza. Alla luce delle considerazioni che precedono, in assenza della piena prova della corretta autenticazione delle operazioni disconosciute dalla ricorrente secondo i criteri SCA, essa ha diritto al rimborso, con buona valuta, dell'intero importo, corrispondente alle medesime operazioni, pari, complessivamente, a € 18.000,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 18.000,00, con buona valuta.

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