

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CORNO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) PERSANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCA DELL ANNA MISURALE

Seduta del 21/11/2024

FATTO

Con ricorso del 7 agosto 2024, il cliente, espone quanto segue:

- alle ore 19:50 circa del 21/03/2024 riceveva una chiamata che sembrava provenire dall'intermediario, in quanto proveniente da un'utenza fissa che il cliente verificava essere riconducibile all'intermediario convenuto;
- l'interlocutore si qualificava come addetto dell'intermediario e comunicava al cliente che il conto corrente era bloccato per mancata compilazione del questionario antiriciclaggio, circostanza già verificatasi in passato;
- l'interlocutore riferiva di essere in possesso delle prime 5 cifre del codice utente, pertanto, chiedeva al cliente le ultime 5 cifre del codice utente, per procedere allo sblocco del conto corrente e cambiare la password di accesso;
- il sedicente operatore chiedeva inoltre di fornire un'ulteriore utenza telefonica, alla quale veniva recapitato un messaggio con un QR code;
- su richiesta del truffatore, il cliente inquadrava il QR code con il proprio telefono al fine di ultimare la pratica;

- solo a quel punto, non udendo più l'interlocutore, il ricorrente si accorgeva di essere stato truffato e che il conto era stato svuotato con un bonifico bancario istantaneo su un conto estero;
- riceveva, contestualmente, l'e-mail alert;
- il giorno dopo procedeva a presentare denuncia presso le Autorità;
- in pari data, il 22/03/2024, disconosceva l'operazione presso l'intermediario e, in data 15/04/2024, presentava reclamo, che veniva riscontrato negativamente in data 16/05/2024;
- la banca ha specificato di aver chiesto lo storno del bonifico, tuttavia non andato a buon fine, dal momento che la banca estera ha restituito l'importo di € 24,02.

Chiede, pertanto, la restituzione della somma di € 4.440,00.

L'intermediario afferma quanto segue:

- in data 15/04/2024, il cliente inviava formale reclamo con il quale chiedeva la restituzione della somma sottratta;
- in data 19/04/2024, l'intermediario comunicava al cliente la disponibilità a restituire l'importo presente in quel momento nel conto di destinazione, pari ad € 24,04, ed accreditato sul conto del ricorrente in data 26/04/2024;
- il cliente è stato vittima di *spoofing* misto a *qrshing*, modalità che prevede l'invio di un QR Code contenente informazioni dispositive;
- il cliente ha eseguito pedissequamente le indicazioni impartite dall'interlocutore, provvedendo a comunicare i propri dati personali e a modificare la *password* di accesso al proprio *home banking* con quella indicata dall'interlocutore e, in seguito, inquadrando il QR code che il truffatore inviava su altra utenza messa a disposizione dal ricorrente;
- in capo al ricorrente si configura, pertanto, una inescusabile assenza di cautela, nonostante le campagne informative della Banca volte ad informare la clientela sui possibili tipi di frode;
- non è stata fornita alcuna evidenza circa il numero di telefono da cui il ricorrente ha ricevuto la chiamata, né alcuna prova che l'interlocutore conoscesse le prime 5 cifre del proprio codice utente; ad ogni modo, entrambe le citate circostanze non costituiscono una violazione dei sistemi di sicurezza della Banca, né sofisticati artifici di raggirio;
- il bonifico oggetto di contestazione è stato addebitato a seguito dell'autenticazione, corretta registrazione e contabilizzazione della relativa operazione;
- nel caso di specie, l'operazione fraudolenta è stata resa possibile solo grazie al comportamento incauto del ricorrente che ha prestato piena adesione alle richieste del frodatore;
- il ricorrente, usando un minimo di accortezza, avrebbe potuto riconoscere l'anomalia della telefonata, stante (i) l'orario insolito della telefonata, (ii) la richiesta di fornire le ultime 5 cifre del proprio codice utente, (iii) l'illogicità della richiesta di

cambiare al telefono la *password* di accesso, (iv) la atipicità della richiesta di inquadrare un *QR Code* inviato su un'utenza diversa da quella intestata al cliente;

- secondo orientamento consolidato dell'ABF, costituisce una colpa grave del cliente la comunicazione intenzionale delle proprie credenziali a un terzo sconosciuto.

Conclude, pertanto, per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di un'operazione di bonifico dell'importo di € 4.440,00 effettuata il 21 marzo 2024 alle ore 20:02. Il cliente non chiede il rimborso delle commissioni di € 2,50. Peraltro, l'intermediario ha prodotto evidenza dell'accredito della somma di € 24,02, recuperata a seguito della richiesta di *recall*.

È in atti la denuncia presentata all'autorità giudiziaria il 22 marzo 2024.

Nella denuncia il cliente descrive la truffa nei medesimi termini del ricorso, sottolineando che durante la telefonata verificava la provenienza del numero chiamante costando che effettivamente era riconducibile all'intermediario; gli *“veniva chiesto di accedere all'App del mio conto online e di cambiare la password di accesso con Sicurezza2024 e generare il numero OTP”*; inquadrava il QR Code inviato ad un'altra utenza telefonica che egli stesso aveva indicato.

Vi è, dunque, stato un apporto del cliente nel procedimento di esecuzione dell'operazione disconosciuta e, tuttavia, 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.

Ne segue la necessità di accertare se l'operazione disconosciuta sia stata realizzata attraverso regolare autenticazione/contabilizzazione/registrazione.

In proposito, va innanzi tutto rilevato che l'operazione contestata è stata eseguita sotto il vigore del d.lgs. 27.1.2010, n. 11. In particolare, le fonti normative 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). Nello specifico è richiesta l'autenticazione forte (SCA) 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.

Ebbene, con riferimento alle azioni antecedenti all'esecuzione dell'operazione contestata, l'intermediario produce evidenze dalle quali dovrebbe risultare che per la fase di accesso al conto sono stati utilizzati un fattore di conoscenza ed un fattore di possesso. Dalle

evidenze prodotte, tuttavia, non è possibile riscontrare l'effettivo inserimento della password, quale elemento di conoscenza, dal momento che, come affermato dallo stesso intermediario, la stessa non è riportata per motivi di sicurezza.

Con riferimento all'operazione contestata, sulla base delle evidenze prodotte si rileva che l'operazione dispositiva sembra essere stata autorizzata mediante OTP n. ***832 (elemento di possesso), all'interno di una sessione di login già avviata. In proposito si osserva che si ritiene conforme al quadro normativo l'esecuzione di un'operazione di pagamento con l'inserimento di un solo fattore di autenticazione quando si procede al riutilizzo di un secondo fattore di diversa natura già inserito nella stessa sessione per l'accesso al conto, in presenza del dynamic linking (cfr. Q&A EBA 2018_4141 e Q&A EBA 2020_5516). Nella specie resta però problematica la questione della effettiva sussistenza dei due fattori di autenticazione in fase di login, per la quale si è rilevato mancare la prova dell'effettivo inserimento della password, quale elemento di conoscenza.

Sulla base di quanto precede, considerata l'assoluta rilevanza che nell'impianto della disciplina dettata dalla Direttiva PSD2 assume l'elemento della doppia autenticazione, rilevato che anche da tale considerazione deriva la necessità di un rigoroso assolvimento da parte dell'intermediario dell'onere su di lui gravante di provare la sussistenza in ogni caso concreto di tale elemento, onere che non appare peraltro sproporzionato, considerato che l'intera fase di autenticazione si colloca nell'ambito di controllo (e di conseguente "vicinanza alla prova") dell'intermediario stesso, il Collegio ritiene che nella specie non sia stata fornita prova sufficientemente certa della sussistenza della c.d. SCA (cfr. Collegio Milano, decisione n. 9369 del 07/08/2024).

Ebbene, secondo il consolidato orientamento dei Collegi, in difetto di piena prova sull'autenticazione delle transazioni disconosciute il ricorso deve essere accolto integralmente, 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. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

Nel disporre il rimborso dell'importo dell'operazione contestata si deve tenere conto di quanto già riaccreditato dall'intermediario a seguito dell'operazione di recall.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 4.416,00.

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
ANDREA TINA