

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) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABIO CESARE

Seduta del 14/11/2024

FATTO

La ricorrente ha presentato un ricorso contro l'intermediario, lamentando di essere stata vittima di un raggiro telefonico che ha comportato addebiti non riconosciuti sul conto corrente.

Il 24 novembre 2023 alle 12:06, l'utente riferisce di aver ricevuto una chiamata da un presunto operatore il quale riferiva che la di lei carta di credito sarebbe stata oggetto di un tentativo di frode, sicché avrebbe dovuto seguire precise istruzioni per bloccarne l'accesso.

Per rassicurarla, l'operatore le inviava un SMS con i dati identificativi, che la ricorrente considerava sufficientemente tranquillizzanti per procedere. Successivamente, la ricorrente riceveva una seconda chiamata da un altro operatore che le chiedeva nuovamente i codici OTP (One Time Password) per neutralizzare i tentativi di abuso della carta.

Durante questa seconda telefonata, la ricorrente riceveva anche un SMS che sembrava provenire dalla banca, con un link da seguire per concludere le operazioni, che non veniva tuttavia aperto.

Alla fine della telefonata, la ricorrente notava due addebiti non voluti sulla carta di debito per € 910,00, un addebito sulla carta di credito e alcuni tentativi di prelievo non perfezionati.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

La ricorrente ha poi presentato denuncia alle autorità.

Chiedeva la restituzione degli importi illecitamente addebitati sulla carta.

L'intermediario replica sostenendo che la ricorrente sarebbe stata negligente nella comunicazione dei codici OTP ai malfattori, specificando di aver inibito le transazioni sospette, limitando i danni a soli € 910,00.

La colpa dell'utente si qualificherebbe ulteriormente per aver risposto a un contatto proveniente da un numero non riconducibile alla banca, e per non aver attivato un sistema di *alert* che avrebbe potuto eliminare il danno.

La banca allega infine l'intempestiva richiesta di blocco della carta, avvenuto solo il giorno successivo alla scoperta dei tentativi di frode.

DIRITTO

La controversia in esame riguarda due operazioni di pagamento fraudolente, avvenute il 24 novembre 2023, per un importo complessivo di € 910,00.

Le operazioni si sono svolte alle 12:54 e alle 12:57 dello stesso giorno.

La ricorrente riferisce di aver ricevuto due telefonate da presunti operatori dell'intermediario, ai quali avrebbe fornito i codici OTP ricevuti, senza tuttavia cliccare su alcun link contenuto nel messaggio ricevuto.

Le fonti normative sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. 10/2011, 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, l'autenticazione forte (SCA, *strong customer authentication*) 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.

Nel caso di specie, sotto il primo profilo, l'intermediario non ha prodotto una completa documentazione relativa alla registrazione, contabilizzazione e autenticazione dell'operazione disconosciuta.

Dalla documentazione prodotta non sembrerebbe infatti possibile riscontrare evidenza di un fattore di autenticazione ulteriore rispetto al fattore di possesso (sia esso l'OTP o l'APP OTP): anche l'evidenza (la lista operazioni del 24.11.2023) prodotta dell'intermediario, in cui si rileva apparentemente l'esito positivo dell'autenticazione, non permette di individuare il tipo di fattore autenticato.

Nel documento appare infatti la generica dicitura "Credential Issuer", ma non viene precisato – in mancanza di legenda esplicativa – a cosa si riferisca tale voce.

Peraltro, in un caso analogo relativo allo stesso Intermediario qui convenuto, in cui erano state presentate analoghe evidenze per operazioni autenticate, il Collegio non ha ritenuto sussistente un sistema di autenticazione a doppio fattore (Collegio di Milano, decisione n. 3175/23 del 31 marzo 2023).

Si deve quindi concludere che l'autenticazione forte non sia stata provata: pertanto le operazioni disconosciute dal ricorrente devono essere riaccreditate al ricorrente.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 623 del 17 gennaio 2025

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 910,00.

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