

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNI AFFERNI

Seduta del 13/02/2025

## FATTO

Con il ricorso il cliente riferisce quanto segue:

- oltre ad essere titolare del rapporto di conto corrente n. \*33, è cointestatario, insieme alla sorella, del conto corrente n. \*99;
- il 22/01/2024, alle ore 9:31 e alle ore 9:34, riceveva sulla propria utenza telefonica mobile due SMS da parte della banca, con i quali veniva comunicata l'effettuazione di n. 2 bonifici istantanei su conto corrente estero: il primo per l'importo di € 14.980 ed il secondo, avvenuto a seguito di un giroconto di € 8.500,00 dal conto n\*33 al conto n\*99, per l'importo di € 14.995,00;
- si attivava immediatamente per chiedere il blocco di tali operazioni e dei conti correnti chiamando alle ore 9:34 il numero verde dell'istituto di credito. Alle ore 12:36 si recava presso la stazione dei Carabinieri al fine di sporgere denuncia;
- contestualmente provvedeva a formulare formale reclamo, che veniva riscontrato negativamente in data 07/02/2024;
- afferma di non aver ricevuto dalla banca comunicazione relativa all'autorizzazione di tali operazioni e di non aver mai comunicato alcuna informazione relativa a password, codici OTP, o altro, in data 22/01/2024;
- non è stata data prova da parte dell'intermediario (né appare essersi verificato) di alcun fatto idoneo a dimostrare di aver garantito la sicurezza del servizio;

- non è ravvisabile alcuna circostanza dalla quale possa desumersi la sua colpa grave, sia per assenza di comunicazione dei codici sia per la pronta segnalazione delle operazioni non autorizzate;
- poiché la potenziale sottrazione dei codici al correntista attraverso tecniche fraudolente è un'eventualità che rientra nel rischio di impresa, la banca non ha dimostrato la sopravvenienza di alcun evento che si collochi al di là dello sforzo diligente richiesto al debitore.

In conclusione parte ricorrente chiede il rimborso delle operazioni contestate e la rifusione delle spese legali.

L'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il ricorrente è titolare di n. 2 rapporti di conto corrente, uno singolo e l'altro cointestato con la sorella, collegati al servizio "Rapporti a distanza tra Banca e Cliente", c.d. home banking;
- le operazioni disconosciute sono state eseguite online con le credenziali di sicurezza del ricorrente e sono in totale 3 di cui la seconda riguarda un giroconto dal conto corrente singolo intestato al ricorrente a quello cointestato con la sorella, dal quale è stato disposto il secondo bonifico;
- il giorno 04/01/2024 alle ore 12:57 ha inviato al cliente, al suo indirizzo di posta elettronica una e-mail, documentata anche dal ricorrente, che lo avvisava della attivazione dell'app e contenente il relativo codice OTP necessario per completare la nuova attivazione;
- contestualmente, alle ore 12:59, ha inviato al cellulare del ricorrente n. \*31 l'SMS (e anche la notifica *push*) contenente il codice OTP indispensabile per completare l'attivazione del Mobile Token;
- relativamente a tale SMS, che il cliente nega di avere ricevuto, non rileva lo *screenshot* di cui all'allegato n. 9) del ricorso, in quanto il ricorrente avrebbe dovuto esibire evidenza della chat completa intercorsa con la banca dal 4 al 22 gennaio 2024;
- a fronte dell'e-mail e dell'SMS "parlante" ricevuti, il ricorrente sapendo di non avere richiesto lui una nuova attivazione dell'app e del relativo Mobile Token, avrebbe dovuto insospettirsi ed interrompere la telefonata eventualmente in corso, ma soprattutto non avrebbe dovuto rivelare il codice OTP ricevuto, e neppure inserirlo in un eventuale link o pagina web, come da raccomandazioni contenute nelle stesse comunicazioni;
- il codice OTP indispensabile per completare l'attivazione del Mobile Token e rendere operativa l'app è stato inviato unicamente al ricorrente, pertanto, solo lui può averlo comunicato al suo interlocutore;
- nella denuncia del 22 gennaio 2024 e nel ricorso, il ricorrente si limita a disconoscere le operazioni senza nulla riferire sui fatti risalenti al 4 gennaio 2024, di cui non ricorda o non vuole riferire, che hanno portato al compimento della frode;
- è plausibile ritenere che il ricorrente abbia dato seguito ad un SMS e/o una telefonata di phishing;
- le operazioni, sia di login che di bonifico, risultano correttamente autenticate, registrate ed eseguite mediante un sistema di autenticazione "forte", senza che sia emerso alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi della banca;
- venuta a conoscenza del disconoscimento dei bonifici istantanei ha avviato l'azione di *recall* verso la banca del beneficiario, con esito negativo.

In conclusione, l'intermediario chiede che il ricorso venga rigettato in quanto infondato.

Con le repliche il cliente insiste nella domanda, confermando quanto già rappresentato nel ricorso.

## DIRITTO

La questione in oggetto riguarda 2 operazioni contestate per un importo totale di € 29.975,00 effettuate in data 22/1/2024 alle ore 09:31, 09:32 (giroconto) e 09:34. Le operazioni disconosciute sono in realtà 3: un bonifico istantaneo dell'importo di € 14.980,00; un giroconto dal conto corrente singolo intestato al ricorrente (n. \*33) a quello cointestato con la sorella (n. \*99), dal quale è stato disposto il secondo bonifico istantaneo dell'importo di € 14.995,00.

Nella denuncia il cliente descrive la truffa nei medesimi termini del ricorso, specificando di non conoscere le modalità della truffa.

Considerando, poi, la data delle operazioni non rimborsate, trova applicazione il D.lgs. 11/2010.

Sulla base della normativa sopra indicata, in primo luogo è l'intermediario a dover provare, oltre all'insussistenza di malfunzionamenti, l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni disconosciute, prova che comunque di per sé non è sufficiente a dimostrare il dolo o la colpa grave dell'utilizzatore (cfr. art. 10, comma 2 del decreto legislativo n. 11/2010, secondo cui *"l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento .... non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che (...) questi [il cliente] abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7"*). In secondo luogo, è sempre l'intermediario a dover provare tutti i fatti idonei ad integrare la colpa grave dell'utilizzatore, unica ipotesi in cui, oltre al dolo e alla frode, lo stesso può patire le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento. Si fa presente che - sulla materia in esame - si è recentemente pronunciato il Collegio di Coordinamento (Decisione n. 22745/19 del 10/10/2019), ove viene enunciato il seguente principio interpretativo: *"la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d. lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l'"autenticazione" e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente"*.

Sotto il primo profilo, l'intermediario, non produce adeguata prova della contabilizzazione, registrazione e autenticazione dell'operazioni contestate. In particolare, manca la prova della SCA (Strong Customer Authentication) in relazione all'enrollment su un nuovo device.

Si fa presente che il Collegio di Milano, a fronte dei medesimi log prodotti nel presente ricorso, ritiene provata la SCA in fase di login soltanto quando, oltre alla presenza del PIN da attività utente, è presente il valore Y alla voce esito. In casi analoghi a quello di cui in contestazione, non ha ritenuto provata la SCA.

In caso di difetto di piena prova sull'autenticazione delle transazioni disconosciute, secondo l'orientamento dei Collegi il ricorso deve essere accolto integralmente (con gli arrotondamenti previsti dalla normativa di settore), 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.

Oltre al rimborso dell'importo di € 29.975,00, il cliente chiede altresì il ristoro delle spese di assistenza legale. Il cliente però non allega evidenza di parcelle o compensi a favore del difensore quindi la domanda non può essere accolta.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 29.975,00.**

**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