

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 FRANCESCA DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 13/02/2025

FATTO

Con ricorso del 19/11/2024, il cliente espone quanto segue:

- in data 13/03/2024 riceveva una chiamata da un numero corrispondente all'utenza del servizio clienti di un intermediario diverso dall'intermediario odierno convenuto;
- un sedicente operatore comunicava l'esecuzione di un bonifico sospetto in uscita dal suo conto corrente, effettuato tramite un cellulare localizzato all'estero;
- provvedeva a cercare su Internet il numero telefonico da cui riceveva la chiamata, riscontrandone l'appartenenza all'intermediario citato;
- il sedicente operatore lo informava del possibile *hackeraggio* tramite *malware* sul suo dispositivo telefonico, e che per eseguire i relativi controlli era necessario scaricare un'applicazione;
- il cliente procedeva a scaricare l'applicazione indicatagli tramite link dettato dall'interlocutore, e il telefono si bloccava;
- il telefono era così nella piena disponibilità dei truffatori, che procedevano ad effettuare operazioni di bonifico fraudolente sul conto dell'intermediario terzo;
- nel corso della telefonata, il malfattore riusciva a carpire anche informazioni riguardanti il conto del cliente acceso presso l'intermediario resistente;
- il truffatore procedeva quindi in autonomia ad eseguire due operazioni non autorizzate anche su tale conto, per € 9.900,00 ed € 2.990,00;

- non potendo accedere al conto tramite cellulare, effettuava un accesso tramite computer, avvedendosi di essere stato truffato;
- presentava denuncia e provvedeva al disconoscimento delle operazioni.

Chiede, pertanto, la restituzione delle somme di cui alle operazioni disconosciute, complessivamente dell'importo di € 12.890,00.

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

- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto realizzate con il corretto inserimento delle credenziali;
- il caso in esame si ascrive al filone dei casi di frode condotta mediante *vishing*, e al riguardo può certamente individuarsi una colpa grave del ricorrente;
- in particolare, la telefonata che ha originato la frode proveniva dal numero di altro intermediario; inoltre, il cliente ha scaricato una app attraverso un link dettato al telefono dal sedicente operatore, ciò che avrebbe consentito al truffatore di insediarsi nel device del cliente tramite un *malware*;
- pertanto, la banca non avrebbe mai in alcun modo potuto impedire l'esecuzione delle operazioni contestate, tenuto conto che non poteva assolutamente essere a conoscenza del *malware* inserito nello smartphone del ricorrente, né della truffa in corso, che non è stata riscontrata alcuna anomalia nell'area riservata del cliente e che le operazioni disconosciute sono state eseguite con autenticazione forte a due fattori.

Conclude, quindi, chiedendo il rigetto del ricorso.

Il cliente, richiamati i propri scritti, aggiunge in sede di replica che l'operatività contestata deve ritenersi comunque anomala rispetto a quella ordinaria del cliente, considerato che in pochi minuti sono stati disposti un bonifico, una modifica dei massimali della carta, la generazione di un CVV dinamico e l'esecuzione di un pagamento con carta.

L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, controreplica tornando a stigmatizzare la condotta colposa del cliente.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di due operazioni eseguite in data 13/03/2024: una di bonifico, per € 9.900,00 (alle 13:26) e la seconda di pagamento online con carta di debito per € 2.990,00 (alle 13:49).

È in atti la denuncia presentata dal cliente il 18/03/2024.

La disciplina da applicarsi alla fattispecie è quella dettata dal D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della Direttiva 2015/2366 UE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (cosiddetta PSD2) in vigore dal 13/01/2018. Segnatamente, la *strong customer authentication* (cosiddetta SCA) è disciplinata dagli artt. 97 e 98 della PSD2, dall'art. 10-bis del D.lgs. 11/2010, dalle 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 dai criteri interpretativi forniti dall'EBA, in particolare dal parere dell'EBA del 21 giugno 2019.

Con particolare riferimento all'autenticazione forte richiesta per tutte le operazioni online a far data dal 14 settembre 2019, deve ricordarsi che questa 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 e possesso. Gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

Come stabilito dal Collegio di Coordinamento con decisione n. 22745 del 10 ottobre 2019, l'onere probatorio riguardante l'autenticazione forte e la condotta gravemente colposa del cliente grava sull'intermediario.

Per quanto attiene all'autenticazione forte, l'intermediario afferma che le operazioni contestate sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate.

In particolare, per quanto riguarda l'accesso prodromico all'esecuzione del bonifico l'intermediario rileva che in data 13/03/2024, alle 13:19:02 è stato registrato un accesso all'area riservata del cliente con riconoscimento biometrico. In effetti dai log prodotti dall'intermediario si ricava la presenza del codice 106, che - sulla base della legenda - indica *"utilizzo del Riconoscimento biometrico disponibile sullo smartphone per l'accesso"*. L'accesso risulta quindi autorizzato con riconoscimento biometrico (fattore di inerenza).

Quanto al secondo fattore, l'intermediario richiama l'esenzione dalla SCA prevista dall'art. 10 del Regolamento delegato (UE) 2018/389 a mente del quale l'accesso cosiddetto informativo al conto può avvenire senza autenticazione forte a condizione che non siano decorsi più di 180 giorni dall'ultima applicazione della SCA.

Sul punto, il Collegio di Milano, ritiene che - posto che la disposizione di cui all'art. 10 limita l'esenzione dalla SCA ai soli accessi di tipo meramente informativo - l'esenzione non possa trovare applicazione laddove, in concreto, l'accesso sia di tipo dispositivo, in quanto prodromico all'esecuzione delle operazioni di pagamento (in tal senso cfr. Collegio di Milano, decisione n. 10636/24; decisione n. 8155/24; decisione n. 7574/2024; da ultimo hanno ritenuto che l'accesso al conto *"di natura non meramente informativa, perché seguito dalla disposizione di un bonifico, non risulta conforme ai requisiti normativamente previsti"*: Collegio di Bologna, decisione n. 11652/24 e decisione n. 9591/24; Collegio di Bari, decisione n. 6380/2024).

Vi è poi che in ogni caso l'operazione di accesso che l'intermediario assume essere stata compiuta nei 180 giorni precedenti non risulta sorretta dalla SCA. L'evidenza prodotta al riguardo si riferisce, infatti, unicamente all'OTP SMS, e non consente quindi di evincere l'inserimento della password in occasione dell'accesso del 03/01/2024.

Ne segue che l'accesso prodromico all'esecuzione del bonifico non è stato assistito dal doppio fattore di autenticazione.

La mancanza della SCA per la detta fase di accesso mina la regolare esecuzione dell'operazione, a nulla rilevando che sia la fase di modifica dei massimali della carta che quella di autorizzazione del bonifico siano avvenute mediante ricorso a un fattore di inerenza (la biometria) e a un fattore di possesso (l'OTP).

Del pari, non può considerarsi esaustiva la prova della SCA con riferimento alla fase di esecuzione del pagamento online.

Per detta fase, infatti, l'intermediario, provato il fattore di possesso attraverso il codice OTP SMS, individua il secondo fattore di autenticazione nel codice CVV dinamico, che qualifica come elemento di "conoscenza".

Per opinione comune dei Collegi, tuttavia, l'autenticazione mediante CVV dinamico deve qualificarsi come elemento di possesso (in tal senso, Collegio di Bari, decisione n. 9345

del 27 settembre 2023; Collegio di Roma, decisioni n. 2840 del 22 marzo 2023 e n. 10679 del 6 novembre 2023; da ultimo, Collegio di Milano, decisione n. 8153 del 13 luglio 2024). In questo senso anche le indicazioni fornite dall'EBA nell'Opinion del 21 giugno 2019, secondo le quali il CVV dinamico deve qualificarsi come elemento di possesso. Come noto, un doppio fattore di possesso non risulterebbe conforme alla SCA in quanto, in base alla stessa citata Opinion dell'EBA, l'autenticazione forte presuppone il ricorso a due fattori di autenticazione appartenenti a categorie diverse.

In linea con quanto statuito da questo stesso Collegio in presenza di allegazioni analoghe deve reputarsi non provata la SCA (Collegio di Milano, decisione n. 3554 del 20/03/2024; Collegio di Milano, decisione n. 8153 del 13/07/2024; cfr. inoltre, sempre per un caso riguardante l'intermediario resistente in cui non è stata ritenuta provata la SCA in presenza di CVV dinamico, Collegio di Torino, decisione n. 7207 del 19/06/2024).

Pertanto, per entrambe le operazioni disconosciute, sia cioè per quella di bonifico che per il pagamento online, difetta la piena prova dell'autenticazione forte.

Conformemente con l'orientamento consolidato dell'Arbitro deve ritenersi che in mancanza di prova della SCA il ricorso debba essere accolto integralmente, posto che il difetto anche parziale della prova di autenticazione è risolutivo 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 di colpa grave dell'utente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 12.890,00.

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