

## COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) FORGIONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SCIBETTA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) CLEMENTE RUIZ	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANTONIO FORGIONE

Seduta del 06/02/2025

### FATTO

Parte ricorrente, dopo aver proposto infruttuoso reclamo, chiarisce di aver subito una truffa che ha determinato la sottrazione di fondi attraverso la propria carta di debito intrattenuta con l'intermediario. In dettaglio, la parte specifica di aver ricevuto una chiamata da un numero telefonico apparentemente riferibile all'intermediario, ricevendo contestualmente diversi SMS da un'altra utenza parimenti riconducibile alla resistente. Il sedicente operatore, nel corso della conversazione, avrebbe dato avviso di un presunto accesso anomalo alla carta, prospettando la necessità di procedere al blocco. Sempre durante la conversazione la parte ricorrente tentava di modificare la *password* di accesso alla propria *home banking*, seguendo le istruzioni fornite dall'interlocutore, che sollecitava a inserire nell'applicazione i codici ricevuti tramite SMS. Convinta della genuinità della richiesta, la parte procedeva in tal senso. La telefonata si interrompeva bruscamente dopo il secondo cambio di *password*, a seguito del quale il ricorrente riceveva una notifica relativa a un'operazione di pagamento per l'importo di euro 2.990,00. Nel tentativo di contattare nuovamente il numero precedentemente utilizzato, il ricorrente apprendeva, parlando con un effettivo operatore dell'intermediario, di essere incorso in una truffa. Sulla base di quanto sopra, la parte contesta l'operazione dispositiva e chiede sia riconosciuto il proprio diritto al rimborso delle somme sottratte.

L'intermediario, dopo aver ripercorso in termini generali i fatti descritti nel ricorso, eccepisce innanzitutto l'infondatezza delle doglianze di parte ricorrente, sostenendo che

l'operazione contestata sia stata regolarmente autorizzata mediante l'utilizzo di credenziali sia statiche che dinamiche, ossia con un sistema di autenticazione forte a due fattori. A supporto di tale tesi, la parte produce i relativi *log* informatici, che, nella propria ricostruzione, smentirebbero la circostanza – prospettata dalla ricorrente – di un presunto cambio della *password* di accesso all'area riservata, non essendosi registrato, a livello di sistema, alcun malfunzionamento o operazione di modifica delle credenziali. In particolare, l'accesso nell'area riservata antecedente all'addebito contestato risulta effettuato mediante la corretta immissione di credenziali statiche (*username* e *password*) precedentemente decise dal cliente e il riconoscimento biometrico che richiede, per essere attivato, l'accesso all'area riservata a sua volta effettuata mediante l'inserimento di un'apposita *password* monouso (OTP) inviata tramite SMS al numero di telefono previamente autenticato dal cliente mediante una specifica procedura di validazione. Il pagamento è stato concluso sempre mediante una procedura di autenticazione forte, basata sull'inserimento dei dati statici della carta, non stampati sulla carta stessa ma visualizzabili all'interno dell'area riservata della piattaforma di *home banking* dell'intermediario, compreso il CVV, non fisso, ma dinamico, ossia generato con la modalità descritta in precedenza per l'accesso e richiedente l'inserimento di una OTP ricevuta via SMS. Solo successivamente al pagamento, è stato eseguito un nuovo accesso con *username* e *password*, proveniente peraltro dal medesimo indirizzo IP utilizzato nei precedenti accessi, prova, secondo l'intermediario, del fatto che non vi sarebbe stata alcuna modifica della *password*. Per tali ragioni, l'intermediario attribuisce all'utente una condotta gravemente colposa, ritenendo che la parte ricorrente abbia agevolato – con il proprio comportamento – il perfezionarsi dell'azione fraudolenta. In conseguenza di ciò, l'intermediario insiste per il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

Le operazioni oggetto di contestazione sono disciplinate, *ratione temporis*, dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (conosciuta come PSD2), in vigore dal 13 gennaio 2018. Tale direttiva, che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, ha inoltre abrogato la precedente direttiva 2007/64/CE, prevedendo un adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015, concernente le commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento effettuate mediante carta. In particolare, la normativa in materia di autenticazione forte o “*strong customer authentication*” (SCA) trova il proprio fondamento negli articoli 97 e 98 della citata PSD2, nell'articolo 10 *bis* del d.lgs. 11/2010, nonché nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'Autorità Bancaria Europea e recepite dal Regolamento Delegato (UE) 2018/389 della Commissione Europea, entrato in vigore il 14 settembre 2019. Tale disciplina impone al fornitore dei servizi, in caso di contestazione di un'operazione di pagamento, l'onere di dimostrare che l'operazione stessa è stata autenticata, registrata in modo corretto e contabilizzata secondo quanto previsto dall'articolo 10, comma 1, del d.lgs. 11/2010. Inoltre, in conformità alla giurisprudenza consolidata dei Collegi dell'ABF conseguente alla decisione del Collegio di Coordinamento ABF n. 21285/21, devono essere soggette a un meccanismo di autenticazione forte a due fattori anche tutte le operazioni che possano incidere sulla sicurezza dello strumento di pagamento e delle transazioni eseguite mediante lo stesso. Il difetto di prova sul punto da parte dell'intermediario è di importanza preliminare rispetto alla determinazione di potenziali responsabilità attribuibili al cliente.

A tal riguardo, l'intermediario, nelle proprie difese, afferma di aver dato corso all'esecuzione dell'operazione nel rispetto della disciplina, chiarendo che il proprio sistema di autenticazione consente l'accesso all'area riservata previa corretta digitazione di credenziali statiche (*username* e *password*) scelte dal cliente. Con particolare riferimento all'operazione dispositiva contestata va tuttavia osservato che il fattore di autenticazione rappresentato dal CVV "dinamico" deve essere qualificato, concordemente con le indicazioni EBA (*Opinion* 21 giugno 2019 relative alla identificazione dei possibili elementi di possesso) come "fattore di possesso" e non, contrariamente quindi alle deduzioni dell'intermediario, come fattore di inerenza. In conseguenza di ciò, il sistema di autenticazione attivato dall'intermediario deve essere considerato come non conforme alla SCA, in quanto basato su due elementi di possesso e non su fattori di autenticazione appartenenti a categorie diverse. Ciò conduce ad accogliere per intero le domande di cui al ricorso.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**In accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 2.990,00.**

**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 al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
MARIA ROSARIA MAUGERI