

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BALDINELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DALMARTELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CESARE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DALMARTELLO

Seduta del 11/03/2025

## FATTO

Nel ricorso, il ricorrente riferisce che:

- in data 25/11/2024 è stato vittima di una truffa telefonica sofisticata;
- i truffatori erano già nella sua area personale al momento della chiamata;
- detti truffatori lo inducevano a fornire inconsapevolmente i codici di autorizzazione;
- durante la telefonata, gli SMS autorizzativi comparivano in formato popup e quindi era leggibile solo l'ultima riga;
- l'intermediario non ha emesso alcun *alert* né bloccato l'operazione sospetta;
- detta operazione veniva eseguita da un indirizzo IP e da un dispositivo mai utilizzati in precedenza;
- l'intermediario, dopo la denuncia del fatto, non ha avviato alcuna indagine e non ha contattato la società beneficiaria dell'operazione disconosciuta;
- contattava personalmente la suddetta società e otteneva un recupero parziale della somma corrispondente all'operazione contestata per un importo pari a € 935,00;

Pertanto, il ricorrente chiede all'intermediario il rimborso dell'importo pari a € 1.015,00.

L'intermediario, nelle controdeduzioni, ha puntualizzato che:

- il ricorrente è titolare di un c/c IBAN IT\*608, aperto in data 12/03/2022, e di una carta di debito associata n. \*832;
- in data 25/11/2024, durante una telefonata tra il ricorrente e un sedicente operatore,

veniva eseguito un pagamento con carta di debito;

- l'operazione disconosciuta è stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto posta in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- il pagamento contestato è stato correttamente eseguito con autenticazione forte a doppio fattore senza la rilevazione di malfunzionamenti o anomalie;
- sono state anche inviate notifiche *push* al ricorrente in merito all'esecuzione dell'operazione contestata e al successivo blocco del c/c;
- il sistema autorizzativo predisposto dall'intermediario è conforme alla normativa vigente;
- si può ragionevolmente dedurre che costituisca un caso di sms *spoofing* e *vishing*;
- sussiste la colpa grave del cliente in quanto questi ha chiamato personalmente un numero non riconducibile all'intermediario e ha dato seguito alle richieste del sedicente operatore;
- il cliente comunicava inoltre i codici OTP ricevuti tramite SMS al truffatore durante la telefonata;
- il numero di telefono contattato dal cliente non è riconducibile all'intermediario;
- pertanto, non si tratta di una truffa particolarmente sofisticata;
- la stessa società beneficiaria dell'operazione ha ammesso che quest'ultima risulta autorizzata con codice OTP;
- peraltro, la parziale restituzione dell'importo, ottenuta dal cliente, non costituisce rimborso da parte della suddetta società, ma deriva dal blocco del c/c intestato ai truffatori;
- di contro, l'intermediario ha correttamente eseguito un ordine di pagamento, autorizzato con autenticazione a doppio fattore, e non poteva recuperare alcuna somma dai truffatori;
- alla luce di quanto sopra esposto, l'intermediario non avrebbe mai potuto impedire l'esecuzione dell'operazione disconosciuta;
- il cliente ha quindi violato l'art. 7 D. Lgs. 11/2010, non avendo adottando misure idonee a proteggere le proprie credenziali di sicurezza. Di conseguenza, l'intermediario chiede il rigetto delle pretese avversarie.

Nelle repliche, il ricorrente lamenta il fatto che il ricorrente non ha correttamente vigilato sull'indirizzo IP dal quale veniva disposto l'ordine di pagamento, senza cioè impedire che operasse sul conto del ricorrente un device non utilizzato abitualmente. Infine, il ricorrente ribadisce la natura particolarmente sofisticata della truffa.

Nelle controrepliche, l'intermediario insiste sul fatto che il ricorrente ha fornito ai truffatori i dati necessari per consentire loro di eseguire le operazioni.

## DIRITTO

È opportuno premettere che, a dispetto di quanto osservato dall'intermediario, le operazioni contestate, in quanto avviate da terzi ignoti (e non dal medesimo ricorrente: cfr. Coll. Bologna, dec. n. 4919/2023), sono disciplinate dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13/01/2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (c.d. PSD2) relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno. Devono in particolare essere richiamati gli artt. 7, 10 e 12 del citato decreto: disposizioni che, con l'obiettivo dichiarato di tutelare l'utente, allocano in via tendenziale sull'intermediario il rischio di utilizzazione fraudolenta degli strumenti di pagamento. Più precisamente, l'art. 12 d. lgs. n. 11/2010 regola il regime della responsabilità dell'intermediario per l'utilizzo non autorizzato dall'utente di strumenti e

servizi di pagamento. La disposizione ascrive la responsabilità in capo al prestatore dei servizi di pagamento in tutte le ipotesi di uso non autorizzato, a meno che non vi sia evidenza della frode dell'utente ovvero del dolo o della colpa grave di quest'ultimo nell'adempire gli obblighi di cui all'art. 7 (ossia, gli obblighi di custodia e di corretta utilizzazione dello strumento di pagamento). In coerenza con la segnalata finalità di tutela dell'utente, l'art. 10 alloca sull'intermediario l'onere di provare *“che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti”*, precisando, al secondo comma, che *“l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utilizzatore medesimo, né che questi 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”*, gravando sull'intermediario *“la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente”*. Da questo complesso di disposizioni si ricava, come chiarito dal Collegio di Coordinamento (dec. n. 22745/2019), che, per un verso, è onere dell'utente il solo disconoscimento dell'operazione di pagamento non autorizzata, mentre, per non incorrere nella responsabilità di cui all'art. 12 va tenuto conto del principio interpretativo secondo il quale *“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”*.

Venendo ai fatti oggetto del ricorso, il ricorrente disconosce un'operazione di pagamento, eseguita alle ore 10:38 del 25/11/2024. Si tratta in particolare di un pagamento *online* effettuato con carta di credito conteggiata sul conto corrente acceso presso l'intermediario pari a € 1.950,00. Tale importo risulta parzialmente rimborsato, per € 935,00, a seguito di iniziative del cliente verso la società beneficiaria del pagamento. Pertanto, il ricorrente insiste per la restituzione di € 1.015,00.

Occorre, anzitutto, prendere in considerazione la documentazione prodotta dall'intermediario relativa all'autenticazione dell'operazione.

Il sistema di autenticazione delle operazioni di pagamento adottato dall'intermediario è conforme a quanto richiede l'art. 10 bis del d.lgs. n. 11/2010, in base al quale *“i prestatori di servizi di pagamento applicano l'autenticazione forte del cliente”*. L'autenticazione forte consiste in *“un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione”* (art. 1, comma 1, lett. q-bis, d.lgs. n. 11/2010).

Tale autenticazione non deve essere richiesta (art. 10-bis d.lgs. n. 11/2010, che riporta quanto previsto dall'art. 98 della direttiva PSD2) solo in occasione dell'operazione di pagamento, ma anche in relazione all'accesso del cliente al conto di pagamento elettronico e quando l'utente *“effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi”*. Pertanto, la richiesta di SCA deve caratterizzare anche la fase che precede l'operazione di pagamento, là dove *“tramite un canale a distanza”* siano state effettuate operazioni che possono incidere sul rischio di frode, come, ad esempio, l'enrollment di un nuovo device, la tokenizzazione di

una carta di pagamento (v. Coll. Coordinamento, dec. n. 21285/2021), ovvero la registrazione del dato biometrico necessario per autorizzare successive operazioni di pagamento.

Il sistema di autenticazione che ha concretamente operato nel caso di specie non pare coerente con tali previsioni.

Impregiudicata ogni valutazione circa la documentazione comprovante l'autenticazione forte richiesta per l'accesso al mobile banking - tanto più che trattandosi di operazioni autorizzate mediante carta, non è richiesto che sia dimostrata la SCA con riferimento alla fase di accesso all'*home banking*, che può ben mancare là dove il sistema di autenticazione operi attraverso notifiche *push*, ricevute dall'utente sul *device* univocamente associato - il Collegio rileva che il sistema di autenticazione dell'operazione utilizzato dall'intermediario prevede due fattori di autenticazione che non possono essere considerati indipendenti, come prescritto dall'art. 1, comma 1, lett. q-bis, d.lgs. n. 11/2010. Come già rilevato in più occasioni da questo Arbitro, l'uso del sistema CVV dinamico, vale a dire di un codice CVV generato in app è da ritenere un elemento di possesso, così come è elemento di possesso (in questo senso v. Coll. Bari, dec. n. 9345/2023; Coll. Roma dec. n. 2840/2023 e dec. n. 10679/2023 e Coll. Milano dec. 8153/2024) l'altro fattore utilizzato per autenticare l'operazione. La presenza di due fattori di autenticazione tra loro non indipendenti (perché tesi ad accertare il possesso del *device* univocamente associato all'utente) non consente di ritenere provata la SCA nel caso di specie, come, del resto, è già stato rilevato da questo Collegio (Coll. Milano dec. n. 3554/2024 e la già citata dec. n. 8153/2024).

Non è pertanto necessario, alla luce delle precedenti considerazioni, esaminare in dettaglio i log informatici prodotti dall'intermediario.

In assenza di un sistema di autenticazione forte che impieghi due o più fattori indipendenti, non si può che concludere, in conformità a precedenti di questo Collegio (v. ad es. Coll. Milano, dec. n. 3554/2024), che l'intermediario resistente debba corrispondere ex art. 12, comma 2-*bis*, d.lgs. 11/2010 l'intero importo dell'operazione contestata (nei limiti della domanda del ricorrente). La legge non consente, inoltre, alcun sindacato circa l'eventuale concorso di colpa del pagatore con riferimento alla perdita subita: non è pertanto consentita alcuna valutazione circa eventuali profili di colpa di quest'ultimo che dovessero emergere dalle allegazioni delle parti, comprovate dalla documentazione agli atti.

#### **PER QUESTI MOTIVI.**

**Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.015,00.**

**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