

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CORNO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) PERSANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) RIZZO

Seduta del 05/06/2025

FATTO

Il cliente, nel ricorso, afferma quanto segue:

- in data 04/02/2025, riceveva un SMS che sembrava provenire dall'intermediario;
- tale SMS gli segnalava l'associazione del suo conto corrente a un dispositivo svizzero, e lo invitava a contattare il numero *334;
- gli veniva suggerito di effettuare la dissociazione chiamando il numero ufficiale nell'app;
- poco dopo, riceveva una chiamata dal numero 02*380, che tramite SMS ed e-mail ufficiali dell'intermediario lo guidava nella procedura di dissociazione, chiedendogli un codice OTP;
- dopo avere fornito tale codice, perdeva l'accesso al conto corrente e notava un addebito di € 1.995,00;
- bloccava la carta di debito e recuperava l'accesso al conto corrente.

Il ricorrente domanda, quindi, il rimborso della somma sottrattagli.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario convenuto, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- il cliente è stato vittima di *phishing/vishing*;
- l'operazione contestata è stata correttamente registrata e contabilizzata, e nessuna intromissione informatica nei sistemi esecutivi dell'intermediario si è verificata;

- il comportamento poco accorto del cliente, che ha fornito al truffatore i codici di sicurezza giuntigli tramite SMS, denota colpa grave da parte sua;
- ha messo a disposizione dei propri clienti la funzionalità “bollino sicurezza”, peraltro adeguatamente pubblicizzata, che permette di verificare in tempo reale se l'interlocutore telefonico sia realmente un operatore dell'intermediario;
- in particolare, risulta che il cliente abbia ricevuto la e-mail di presentazione del “bollino sicurezza” in data 05/07/2024 e l'abbia letta in data 08/07/2024;
- più in generale, risulta che il cliente nel triennio 2022-2024 abbia ricevuto e letto numerose comunicazioni specifiche in tema di *phishing*;
- l'SMS civetta è giunto da un numero di cellulare, ma è risaputo che l'intermediario si relaziona con i propri clienti unicamente attraverso numeri verdi o di telefonia fissa;
- peraltro, una ricerca su internet del suddetto numero di cellulare avrebbe reso edotto il cliente del fatto che esso non risulta riconducibile all'intermediario;
- il cliente non ha prodotto alcuna evidenza circa la chiamata ricevuta dal numero 02*380;
- in ogni caso, tale numero è demandato unicamente alla richiesta di blocco della propria carta, e dunque è dedicato esclusivamente alle chiamate in entrata, e non in uscita;
- i clienti sono stati informati tramite plurime comunicazioni che tale numero non sarebbe mai stato utilizzato dall'intermediario per contattarli;
- gli SMS genuini inviati al cliente indicavano espressamente di non comunicare a nessuno i codici ricevuti, e che gli stessi sarebbero serviti ad associare un nuovo dispositivo all'account personale;
- l'esecuzione dell'operazione contestata è stata notificata al cliente sia tramite notifica push sia tramite SMS-alert.

L'intermediario convenuto domanda, quindi, il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Oggetto della presente controversia è un'operazione contestata, per un importo di euro 1.995,00, posta in essere il 04/02/2025. Alla data dell'operazione trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.lgs. 218/2017 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD 2), entrato in vigore il 13/01/2018.

È in atti la denuncia del cliente presentata in data 06/02/2025.

Con riferimento alla fase prodromica all'esecuzione dell'operazione contestata, dall'esame dei *log* informatici prodotti agli atti dall'intermediario convenuto risulta che l'associazione del nuovo dispositivo sia avvenuta conformemente alle prescrizioni in tema di autenticazione forte, tramite un fattore di conoscenza e un fattore di possesso. In relazione alla fase propriamente esecutiva, dall'esame dei *log* informatici agli atti emerge che l'operazione contestata è stata correttamente autenticata tramite ricezione della notifica push sul dispositivo associato all'app dell'intermediario, e autorizzazione mediante fattore biometrico.

Quanto alle modalità della truffa e alla valutazione della condotta delle parti, il ricorrente produce agli atti il messaggio civetta e gli ulteriori SMS ricevuti.

Rileva il Collegio che, sulla base delle evidenze prodotte, risulta quanto segue: la denominazione della chat in cui è inserito il messaggio è riferibile all'intermediario

convenuto; il messaggio civetta contiene il numero di telefono *334, il quale però non risulta riconducibile all'intermediario; il messaggio in questione contiene un errore grammaticale nell'utilizzo dell'accento (“e’ stato associato con successo”), e a differenza dei messaggi successivi, che si direbbero genuini, fa uso dalla forma di cortesia; nella medesima chat sembrano sono presenti messaggi genuini dell'intermediario successivi a quello civetta; tali messaggi genuini sono messaggi parlanti, in quanto indicano al cliente di non comunicare a nessuno i codici riportati e riguardano, tra l'altro, l'associazione di un nuovo dispositivo all'account del cliente.

Da quanto precede consegue che la fattispecie è riconducibile al tipo dello *spoofing*. Secondo l'orientamento condiviso dei Collegi ABF, deve ritenersi che allo stato, nonostante la maggiore diffusione di campagne informative sul tema, lo *spoofing* conservi ancora il carattere di insidiosità, confermato dalle esaminate caratteristiche dei messaggi truffaldini allegati.

Ne consegue un'attenuazione del giudizio sulla colpa grave del ricorrente che, nel processo di causazione dell'evento dannoso, concorre con la compromissione dei canali di comunicazione dell'intermediario, nella misura di 2/3 e 1/3.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 665,00.

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