

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) DENOZZA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DALMARTELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) COLOMBO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore CLAUDIO COLOMBO

Seduta del 06/06/2024

### FATTO

La società ricorrente deduce di avere scoperto, in data 29 novembre 2023, che su di una carta di credito aziendale emessa dall'intermediario convenuto, ed utilizzata dalla propria legale rappresentante, erano stati addebitati tre movimenti per complessivi € 3.069,46, relativi a operazioni effettuate *online* da ignoti.

I predetti addebiti venivano disconosciuti e veniva altresì sporta denuncia ai Carabinieri, ma l'intermediario – ritenuta la regolarità delle transazioni – si rifiutava di rimborsare la somma sottratta a seguito della frode. Conclude, dunque, la ricorrente per il rimborso dell'importo di € 3.069,46.

Nelle proprie controdeduzioni l'intermediario rileva anzitutto come la ricorrente si sia limitata a disconoscere le operazioni di pagamento, senza fornire alcun elemento utile ai fini della ricostruzione dell'episodio fraudolento di cui afferma di essere stata vittima.

Le operazioni disconosciute sono state infatti precedute dalla registrazione di un nuovo dispositivo, dalla cancellazione del sistema di SMS *alert*, nonché convalidate con riconoscimento biometrico, previamente attivato su detto nuovo *device*. I diversi passaggi sarebbero stati perfezionati mediante l'utilizzo di un sistema conforme alla S.C.A., sicché va presunta la non diligente custodia delle credenziali di accesso in capo alla società ricorrente, la cui domanda andrebbe pertanto respinta.



In sede di replica la ricorrente precisa di non avere mai risposto ad alcun messaggio, ancorché apparentemente inviato dall'intermediario, ed ipotizza dunque un episodio di *hackeraggio* del telefono cellulare della propria legale rappresentante. Rileva anche che siffatta ipotesi sarebbe corroborata dal fatto che, nell'ambito della medesima truffa, veniva effettuato anche un ulteriore pagamento fraudolento, a valere su una carta personale della propria legale rappresentante.

Insiste, dunque, per l'accoglimento della propria domanda.

L'intermediario non ha controreplicato.

## DIRITTO

Oggetto del ricorso è il disconoscimento di tre operazioni di pagamento, effettuate tra le ore 23.50 del 22 novembre 2023 e le ore 00.10 del 23 novembre 2023, per un importo complessivo di € 3.069,46.

Risulta peraltro dalle evidenze fornite dall'intermediario che le disposizioni in questione erano state precedute, in data 31 ottobre 2023, dall'*enrollment* della *App* dell'intermediario su un nuovo dispositivo mobile, che veniva impostato come principale. In pari data, sullo stesso dispositivo, veniva altresì attivata la funzionalità di riconoscimento biometrico.

Inoltre, pochi minuti prima dell'effettuazione della prima delle operazioni disconosciute, veniva disattivato il servizio SMS *alert*, in precedenza impostato.

Ebbene, ciò premesso va ricordato che, a far data dal 14 settembre 2019, per tutte le operazioni *on line* viene richiesta la S.C.A. (*Strong Customer Authentication*, o autenticazione forte), la quale si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: (i) conoscenza; (ii) inerenza; (iii) possesso. Tali elementi debbono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

L'autenticazione forte è richiesta sia nella fase di accesso al conto (*login*), o di *enrollment* dell'*App* su un *device*, o di registrazione della carta su un *wallet*, sia nella fase di esecuzione delle singole operazioni.

È inoltre unanime l'indirizzo dei Collegi, a mente del quale la prova dell'avvenuta autenticazione in modo *compliant* rispetto alla disciplina di settore deve essere prioritariamente fornita dall'intermediario, rispetto a quella avente ad oggetto la sussistenza di colpa grave in capo al cliente.

In altri termini, se l'intermediario non fornisce la suddetta prova prioritaria, il ricorso deve essere accolto, anche se – in ipotesi – vi fosse agli atti la prova della colpa grave del cliente.

Venendo al caso in esame, ritiene il Collegio che l'intermediario non abbia idoneamente assolto all'onere di fornire la suddetta prova prioritaria.

In particolare, con riferimento all'*enrollment* dell'*App* – operazione che, sulla scorta delle evidenze in atti, è collocata all'origine dell'episodio fraudolento per cui è controversia – l'intermediario ha allegato una legenda esplicativa dei *log* che non consente di ritenere provato l'utilizzo di un sistema conforme alla S.C.A.

Relativamente infatti all'evidenza dell'inserimento della *password* in fase di accesso, essa dovrebbe risultare dalla dicitura `MSG_RESULT=0`, che tuttavia indicherebbe cumulativamente che sarebbero stati richiesti *username*, *password* e OTP SMS. Già in altre occasioni, invero, questo Collegio ha avuto modo di ritenere insufficiente una simile evidenza (cfr. Coll. Milano, n. 6141/24; Coll. Milano, n. 3583/24), sicché il ricorso deve essere integralmente accolto.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

**PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 3.069,00.**

**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  
FLAVIO LAPERTOSA