

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DALMARTELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA DALMARTELLO

Seduta del 28/11/2024

Esame del ricorso n. 1049131 del 28/05/2024

proposto da

nei confronti

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DALMARTELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA DALMARTELLO

Seduta del 28/11/2024

FATTO

Parte ricorrente afferma che:

- è titolare del conto corrente n. ****885 in essere presso l'intermediario convenuto;
- in data 16/10/2023, alle ore 16:33, riceveva un sms apparentemente proveniente dall'intermediario;
- il messaggio lo invitava a certificare il proprio recapito telefonico, cliccando sul link in esso contenuto;
- accedeva, tramite il citato link, ad una schermata di home banking identica a quella dell'intermediario, in cui il cliente inseriva il codice utente e la password dell'home banking;
- riceveva quindi un altro sms con il quale veniva informato della corretta certificazione del proprio recapito telefonico;
- il giorno seguente, in data 17/10/2023, riceveva dallo stesso mittente dei messaggi che confermavano l'esecuzione di 5 bonifici, dei quali solo 3 andati a buon fine, per un valore complessivo di € 25.000,00;
- il cliente contattava la filiale e scopriva di essere stato vittima di una frode.

Pertanto, il ricorrente chiede la restituzione degli importi relativi alle operazioni sconosciute, per un importo di € 25.000,00, oltre interessi dal giorno dell'addebito.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario eccepisce la colpa grave del ricorrente, a fronte della



corretta autenticazione delle operazioni sconosciute.

Nelle repliche, il ricorrente rimarca la particolare insidiosità della truffa subita e, di conseguenza, l'assenza di colpa grave nella custodia delle credenziali. Il ricorrente osserva in particolare che, nei messaggi *push* dell'intermediario, non era chiarito che stava autorizzando l'*enrollment* di un nuovo dispositivo, né ha mai autorizzato procedure biometriche di autorizzazione.

Nelle controrepliche, l'intermediario insiste sul fatto di aver fornito prova dettagliata della SCA.

L'intermediario puntualizza altresì che in data 4/10/2023 il ricorrente ha effettuato un accesso con autenticazione a due fattori: tale accesso avrebbe poi consentito in data 16/10/2023 l'accesso al sito di home banking mediante l'inserimento di un solo fattore di autenticazione.

DIRITTO

Le operazioni contestate 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, 10-*bis* 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. In particolare, l'art. 10 grava il PSP dell'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”*, incombando sull'intermediario anche *“la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente”*.

L'art. 12, comma 2-*bis*, d.lgs. n. 11/2010 esclude che la perdita derivante da un'operazione fraudolenta possa essere sopportata, anche solo in parte, dall'utilizzatore quando, eccettuato il caso della frode commessa da quest'ultimo, il prestatore del servizio non abbia richiesto l'autenticazione forte (*“Salvo il caso in cui abbia agito in modo fraudolento, il pagatore non sopporta alcuna perdita se il prestatore di servizi di pagamento non esige un'autenticazione forte del cliente. Il beneficiario o il prestatore di servizi di pagamento del beneficiario rimborsano il danno finanziario causato al prestatore di servizi di pagamento del pagatore se non accettano l'autenticazione forte del cliente”*), se dovuta ai sensi dell'art. 10-*bis*.

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. 10bis 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.

In assenza della dimostrazione della corretta autenticazione forte (artt. 10, 10-*bis* e 12, comma 2-*bis*, d.lgs. n. 11/2010) e salva la dimostrazione dell'agire fraudolento del pagatore (nel caso di specie assente), il rischio di operazioni di pagamento sconosciute da quest'ultimo deve essere integralmente sopportato dal prestatore del servizio di pagamento.

Venendo ai fatti oggetto del ricorso, il ricorrente disconosce e contesta tre operazioni di bonifico online effettuate da ignoti in data 17/10/2023, che risultano correttamente contabilizzata e registrata dall'intermediario per complessivi € 25.000,00.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario afferma che le operazioni sono state correttamente autenticate mediante SCA, sia per quanto concerne la fase di *enrollment* del dispositivo dei malfattori, che con riferimento alla fase esecutiva delle operazioni.

Viceversa, con riferimento alla fase di accesso al conto, l'intermediario afferma che vi è stata autenticazione con l'inserimento del solo fattore di conoscenza, in quanto si è avvalso della facoltà di non richiedere l'autenticazione forte, prevista dall'art. 10 del Reg. 2018/389/UE (c.d. RTS SCA) della Commissione relativo all'autenticazione. L'intermediario ha fornito altresì una prova di un accesso antecedente mediante SCA (mediante elemento biometrico e notifica *push* sul dispositivo univocamente registrato), in data 4/10/2023, con ciò soddisfacendo il requisito previsto dall'art. 10, che ammette l'accesso ai conti mediante autenticazione a un singolo fattore, soltanto a condizione che non siano trascorsi più di 180 giorni dall'accesso online con autenticazione forte del cliente (v. art. 10.2 lett. b RTS SCA).

Tuttavia, nonostante *enrollment* del nuovo dispositivo e operazioni di pagamento risultino correttamente autenticate con due fattori SCA (dato biometrico e notifica *push*), il Collegio, in conformità a un precedente di questo Arbitro (Coll. Bologna, dec. n. 9591/2024), ritiene che l'esenzione di cui all'art. 10 possa essere invocata dagli intermediari soltanto per consentire un accesso puramente informativo, vale a dire limitato all'esame del saldo del conto e delle operazioni di pagamento eseguite negli ultimi 90 giorni. Laddove, l'utilizzatore desidera compiere altre e differenti azioni, ad avviso del Collegio, l'intermediario è tenuto a richiedere la SCA, non solo per l'esecuzione dell'operazione, ma anche per consentire all'utilizzatore di accedere ad altri contenuti del sito, differenti da quelli elencati all'art. 10.1 RTS SCA.

Pertanto, non può ritenersi fornita la prova dell'autenticazione forte con riferimento alla fase di accesso al conto, con riferimento a tutte e tre le operazioni sconosciute da parte ricorrente.

In assenza di evidenze documentali riguardanti la concreta operatività del sistema di autenticazione forte, non si può che concludere, in conformità a precedenti di questo Collegio (v. ad es. Coll. Milano, dec. n. 14699/2021), che l'intermediario resistente debba corrispondere ex art. 12, comma 2-*bis*, d.lgs. 11/2010 l'intero importo dell'operazione contestata. 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.



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 € 25.000,00 con buona valuta.

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