

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) BERTI ARNOALDI VELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LOMBARDI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) SOLDATI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRAZZINI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore NICOLA SOLDATI

Seduta del 12/04/2022

FATTO

La parte ricorrente riferisce di essere titolare di due conti correnti accesi presso la convenuta; in data 14.7.2021 riceveva sulla propria utenza mobile un sms che lo informava che un dispositivo non autorizzato era collegato al suo account; nel messaggio era contenuto un link da utilizzare per disconoscere l'operazione; cliccava il *link* e veniva reindirizzato sul sito della banca; il sito, tuttavia, mostrava un messaggio di errore, pertanto, chiudeva il collegamento senza fornire alcun dato; poco dopo riceveva un ulteriore sms che comunicava che il dispositivo non era stato registrato; tale informazione veniva confermata anche attraverso una telefonata da parte del servizio automatico della banca; qualche minuto più tardi, tuttavia, riceveva una telefonata da un soggetto che si presentava come appartenente alla polizia postale e dichiarava la presenza di una manomissione, informava il ricorrente che sarebbe stato contattato dalla propria banca; riceveva quindi una prima telefonata da un soggetto che si presentava come operatore della banca il quale lo ricontattava alle 14.50 chiedendo conferma di alcuni device da cancellare; in data 14.7.2021 la moglie del ricorrente, cointestataria del conto corrente, riceveva una telefonata proveniente dall'intermediario e l'operatore in un primo momento chiedeva se il marito fosse presente e successivamente la informava di tentativi di accesso al sistema home banking senza, tuttavia, accennare all'esecuzione di operazioni



fraudolente; il 15.7.2021 l'impiegata della filiale dell'intermediario, sempre per telefono, comunicava di un ammanco sul conto corrente di importo pari ad euro 15.233,00; il ricorrente si avvedeva allora dell'esecuzione di un giroconto da 6.300,00 dal conto corrente n.***173 al conto corrente n.***697 e l'esecuzione dal conto n.***697 di un bonifico di importo pari ad euro 15.233,00 verso un conto terzo con causale "acquisto moto d'acqua"; attraverso dette operazioni i conti erano stati azzerati; è stato presentato reclamo all'intermediario il quale tuttavia ha negato il rimborso.

La parte ricorrente chiede il rimborso della somma fraudolentemente sottratta, oltre al rimborso delle spese sostenute per l'azzeramento dei due conti e un indennizzo per i disagi subiti.

Costitutosi ritualmente l'intermediario precisa ed eccepisce che: a) il ricorrente in data 14.7.2021, a partire dalle 12.08 circa, ha ricevuto una serie di sms sul cellulare, poi rivelatesi fraudolenti, che segnalavano accessi non autorizzati, chiedendo allo stesso di accedere tramite il link inserito nel sms per disconoscere l'inesistente accesso fraudolento; cosa che il cliente, come ha dichiarato anche nella denuncia rilasciata alla P.A. ha purtroppo fatto; b) il ricorrente veniva indirizzato su un sito che egli stesso definisce "simile" a quello della banca; c) successivamente, sempre da sua dichiarazione alla P.A., il ricorrente ha ricevuto una prima telefonata (da un numero estraneo alla banca) da un fantomatico "ufficio frodi" della banca che gli comunicava la manomissione ed una seconda telefonata (sempre da un numero non riferibile alla banca) in cui gli veniva chiesto di autorizzare all'accesso un telefono. E il ricorrente, purtroppo, autorizzava; d) il ricorrente, in una delle due telefonate ricevute, veniva inoltre invitato a disinstallare l'App; ciò all'evidente scopo di evitare la ricezione delle notifiche delle avvenute operazioni; e) l'ufficio Sicurezza Gestione Crisi il 14.7.2021 alle ore 15.42 segnalava alla filiale di riferimento le due operazioni sospette e comunicava alla stessa di aver provato a contattare il cliente, senza esito. Chiedeva alla filiale di provare a loro volta a contattare il ricorrente, evitando di chiamare il cellulare dello stesso, che avrebbe potuto essere compromesso. La filiale contattava in prima battuta la moglie, cointestataria del conto corrente, chiedendole se fosse insieme al marito e ottenendo risposta negativa. Provava quindi a contattare direttamente il ricorrente, ma rispondeva una persona sconosciuta che dichiarava l'indisponibilità del cliente. Tentavano, infine, ulteriori contatti; f) la banca contattava inoltre la filiale, dove era aperto il conto destinatario del bonifico, la quale comunicava che i fondi non erano più disponibili sul conto corrente del supposto frodatore in quanto, trattandosi di bonifico interno, la disponibilità dei fondi è immediata; g) il giorno successivo il cliente, nuovamente contattato dalla filiale, rispondeva al telefono e disconosceva le due operazioni; h) analizzando la sequenza delle operazioni emerge che il soggetto che ha operato era in possesso di tutte le credenziali per poter operare; i) il ricorrente è evidentemente incorso in una truffa a mezzo "spoofing"; l) dall'analisi dei tracciati dispositivi registrati dai sistemi della banca, le due operazioni sconosciute sono state tutte autorizzate con successo tramite SCA (risposta da cellulare SecureCall registrato e certificato sul servizio e relativa digitazione del PIN dispositivo noto solo all'utente ed impostato in fase di attivazione della SecureCall): chi ha disposto le due operazioni era quindi in possesso di tutte le credenziali, sia per accedere al servizio sia per autorizzare le dispositive; m) la banca tentava il richiamo del bonifico fraudolento verso l'esterno, purtroppo senza risultato; n) nulla è imputabile alla banca né in termini di sicurezza del servizio né per quanto riguarda la specifica operazione oggetto del ricorso;



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

inoltre, l'intermediario effettua continue campagne di comunicazione verso i propri clienti in cui ricorda che la banca non invia mai e-mail o sms per chiedere di confermare o inserire numeri telefonici e/o codici personali, oltre a ribadire l'avvertenza di ignorare l'eventuale richiesta presente nella mail o negli sms di accedere all'home banking tramite link.

Alla luce di quanto sopra l'intermediario richiede di rigettare il ricorso per l'assenza di responsabilità in capo alla banca e di respingere la richiesta di rimborso delle spese sostenute per l'azzeramento dei due conti, in quanto erano necessarie.

Seguono repliche delle parti.

DIRITTO

Le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Il Collegio rileva che parte ricorrente contesta le seguenti operazioni:

- a) giroconto di € 6.300,00 dal conto corrente n. ***173 al conto corrente n. ***971 entrambi intestati al ricorrente;
- b) bonifico di € 15.233,00 su un conto corrente acceso presso altra filiale dell'intermediario eseguito a favore di un soggetto sconosciuto.

Il ricorrente afferma di avere ricevuto, in data 15.3.2020 alle 12.08, sulla propria utenza telefonica un messaggio, che si inseriva nel contesto dei messaggi genuini inviati dall'intermediario, il quale avvisava della connessione di un dispositivo non autorizzato all'account della banca e conteneva un *link* (<https://web-italia-ca.com>) da utilizzare per disconoscere detto accesso.

Il ricorrente dichiara di aver cliccato sul *link* che rinvitava ad una pagina web "simile" a quella dell'intermediario, ma poiché compariva un messaggio di errore non inseriva alcun dato.

L'intermediario riferisce che il proprio sistema di autenticazione è conforme alla SCA come emerge dai *log* allegati che documentano la Strong customer authorization attraverso l'inserimento dei codici di accesso a conoscenza e custodia del cliente e l'inserimento del PIN dispositivo.

Precisa che le operazioni del 14.7.2021 denunciate come fraudolente si sono svolte in questa sequenza:



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

1. è stato effettuato login da App *** su dispositivo mobile;
2. è stato effettuato l'enrollment dell'APP*** su un dispositivo Mobile; l'enrollment è stato autorizzato attraverso secure call, su numero abilitato con digitazione del PIN;
3. alle ore 14:58, sempre attraverso l'applicazione (utilizzando il dispositivo appena enrollato) è stato effettuato un giroconto verso di euro 6.300,00, autorizzato tramite digitazione del PIN al primo tentativo;
4. alle ore 15:01, sempre attraverso l'applicazione (utilizzando il dispositivo appena enrollato) è stato effettuato un bonifico di euro 15.233,00 autorizzato tramite digitazione del PIN al primo tentativo.

Allegato copia del contratto che riporta il numero di cellulare del ricorrente sul quale è stato attivato il servizio *securecall*.

L'intermediario ha depositato evidenze informatiche non leggibili o altra documentazione non idonea a dimostrare l'avvenuta autenticazione delle operazioni contestate e le relative modalità.

Di conseguenza alla riunione del 15/02/2021 il Collegio rinviava ad altra udienza chiedendo all'intermediario di *"identificare tramite legenda, nell'ambito della documentazione già trasmessa, i punti che documentano il log in, l'enrollement dell'app e le operazioni dispositive, in forma e caratteri di dimensioni idonee alla lettura"*.

L'intermediario nulla ha prodotto nel termine concesso dal Collegio.

La produzione è stata successiva al termine concesso e non può essere presa in considerazione ai fini della decisione alla luce delle norme di funzionamento dell'ABF.

Pertanto, con riferimento alle operazioni disconosciute, l'intermediario non ha assolto all'onere probatorio previsto dall'art. 10, d.lgs. 11/2010, a norma del quale *"è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata"*.

A ciò si aggiunga che in base alle disposizioni in materia di funzionamento dell'ABF è precluso al Collegio la possibilità di nominare un CTU per valutare le risultanze informatiche depositate dall'intermediario perché ciò comporterebbe un'attività consulenziale.

In caso di mancata produzione da parte dell'intermediario di documentazione idonea a dimostrare *"la corretta e regolare autenticazione della transazione contestata"*, la giurisprudenza dei Collegi territoriali e di questo Collegio prevede il rimborso integrale delle somme senza applicazione della franchigia (per altro non espressamente richiesta nel caso di specie): cfr., *ex multis*, Collegio di Bologna, decisione n. 12967/18, n. 21701/18; Collegio di Milano, decisione n. 2516/16, n. 2532/16, n. 1702/16, e n. 947/16).



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Per quanto riguarda la domanda di restituzione delle spese sostenute per l'azzeramento dei due conti correnti e di fido, il ricorrente non ha prodotto prova di quanto dovrebbe essere restituito.

Del pari, non può essere accolta la domanda di *"indennizzo per i disagi subiti"* in mancanza di prova in base al consolidato principio alla luce del quale *"spetta al cliente il risarcimento del danno patrimoniale, la cui sussistenza ed entità egli sia in grado di dimostrare, nonché del danno non patrimoniale, la cui sussistenza non è in re ipsa, ma deve essere provata anche facendo ricorso a presunzioni semplici e a nozioni di comune esperienza; in tal caso si potrà ricorrere alla liquidazione equitativa ma rimane onere della parte ricorrente indicare al Collegio idonei elementi di valutazione"* (Collegio cord. 1642/2019).

Ne consegue che il ricorso può trovare solo parziale accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 15.233,00 (quindicimiladuecentotrentatre/00).

Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MARCELLO MARINARI