

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BARILLA'	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) AFFERNI

Seduta del 20/04/2023

FATTO

Nel rinviare al reclamo e alla denuncia, il cliente afferma che / di:

- aver ricevuto, in data 18/05/2022 alle ore 12.00, un SMS apparentemente proveniente dall'intermediario con cui veniva informato di una presunta anomalia del conto corrente e invitato a cliccare su un *link*;
- avere cliccato sul link e inserito le proprie credenziali nella pagina web apparentemente riconducibile all'intermediario;
- aver ricevuto una chiamata dal numero 06*** e una successiva da un numero di cellulare e un sedicente operatore bancario (il medesimo in entrambe le chiamate) lo invitava a comunicare i codici di sicurezza via via ricevuti via sms;
- essersi accorto della truffa in quanto sul conto corrente appariva l'esecuzione di un bonifico non autorizzato;
- aver presentato denuncia presso le Autorità competenti;
- aver presentato reclamo che veniva riscontrato negativamente dall'intermediario.

In conclusione parte ricorrente chiede il rimborso delle operazioni fraudolente (in realtà una sola) per un importo pari a € 3.240,00 o, in subordine, il rimborso del 50% qualora il Collegio ravvisi un concorso di colpa.

L'Intermediario, con le proprie controdeduzioni, afferma che:

- il cliente è stato vittima di "*smishing*" misto a "*vishing*";



- vi sono delle incongruenze tra quanto dichiarato dal cliente nel ricorso e in denuncia relativamente alla ricostruzione degli eventi;
- l'operazione è stata correttamente contabilizzata, registrata e autenticata in quanto risulta che l'operazione stessa è avvenuta con il corretto inserimento delle credenziali;
- sussiste la colpa grave del cliente il quale ha dato seguito a messaggi dal contenuto inattendibile e ha ceduto le proprie credenziali;
- non si sono riscontrati malfunzionamenti nei sistemi della banca.

In conclusione, l'intermediario chiede il rigetto del ricorso. In subordine, che venga accertato il concorso di colpa della cliente nella causazione dell'asserito danno.

Il cliente, con le repliche, precisa che/di:

- ribadisce la propria buona fede e l'impossibilità di riconoscere la natura truffaldina dell'sms ricevuto;
- non avere ricevuto email alerts relativi all'accesso al conto e alla modifica dell'utenza telefonica;
- avere comunicato i codici dispositivi in assoluta buona fede, credendo di interloquire con personale di banca.

L'intermediario, con le controrepliche, richiama quanto già rappresentato in sede di controdeduzioni ed evidenzia di avere fornito la prova dell'avvenuta ricezione delle email alerts da parte del cliente.

DIRITTO

La questione in oggetto riguarda una operazione disconosciuta da parte ricorrente avvenuta in data 18/5/2022 dell'importo di € 3.240,00. Si tratta di un'operazione di bonifico.

Si osserva innanzitutto che l'operazione contestata è stata effettuata in vigore del D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal D. Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD 2).

Sulla base della normativa sopra indicata, in primo luogo è l'intermediario a dover provare, oltre all'insussistenza di malfunzionamenti, l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni disconosciute, prova che comunque di per sé non è sufficiente a dimostrare il dolo o la colpa grave dell'utilizzatore (cfr. art. 10, comma 2 del decreto legislativo n. 11/2010, secondo cui *"l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che (...) questi [il cliente] 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"*). In secondo luogo, è sempre l'intermediario a dover provare tutti i fatti idonei ad integrare la colpa grave dell'utilizzatore, unica ipotesi in cui, oltre al dolo e alla frode, lo stesso può patire le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento. Si fa presente che - sulla materia in esame - si è recentemente pronunciato il Collegio di Coordinamento (Decisione n. 22745/19 del 10.10.2019), ove viene enunciato il seguente principio interpretativo: *"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"*.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Sotto il primo profilo, l'Intermediario non produce adeguata prova della contabilizzazione, registrazione e autenticazione delle operazioni contestate.

Dalla lettura della guida relativa all'enrollment (doc. 7 delle controdeduzioni) risulta che il secondo fattore sarebbe rappresentato da password (elemento di conoscenza), ma non è specificato dove rinvenire esattamente tale digitazione nei log allegati dell'Intermediario. Si osserva pertanto che non è documentata l'adozione di un doppio fattore di autenticazione nell'ambito del processo di configurazione di un nuovo dispositivo.

In proposito si richiamano gli orientamenti condivisi dei Collegi in base ai quali la prova dell'autenticazione forte, in aderenza al dato normativo, rappresenta un antecedente logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

Conseguentemente il ricorso deve essere accolto.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 3.240,00.

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