

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) ACHILLE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PEDERZOLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DALMARTELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DALMARTELLO

Seduta del 18/04/2023

FATTO

Parte ricorrente lamenta che il 07/06/2022 ignoti truffatori hanno impartito vari ordini di pagamento tramite il suo home banking.

Il ricorrente riferisce che, in precedenza, aveva ricevuto un SMS nel quale veniva segnalata la presenza di accessi anomali al conto corrente, per bloccare i quali si indicava un link al quale accedere. Entrato nel sito web indicato, aveva inserito nome, numero di telefono e indirizzo email. Subito dopo, era stato contattato da un numero di telefono riconducibile all'intermediario e un sedicente operatore gli aveva segnalato la presenza di alcuni ordini di pagamento, riferendo che per bloccarli avrebbe dovuto entrare nell'APP installata sul proprio dispositivo. Nonostante le indicazioni tranquillizzanti del presunto operatore e gli SMS nei quali veniva indicato il blocco dei bonifici, insospettito, contattava la propria filiale di riferimento. In tal modo veniva revocato l'ultimo dei bonifici disposti dai truffatori. Al contrario, non era possibile bloccare ulteriori bonifici istantanei non autorizzati per un totale di € 10.508,00. Successivamente, in data 06/12/2022, gli venivano accreditati sul conto € 2.500,00 dalla compagnia assicurativa dell'intermediario con la causale "Frode Contocorrente". Il ricorrente puntualizza di non aver effettuato un *login* al servizio di on-line banking e di non avere utilizzato il lettore messo a disposizione dall'intermediario per accedere o impartire ordini di pagamento. Il ricorrente lamenta altresì il fatto che il sistema dell'intermediario non è intervenuto per bloccare sei bonifici istantanei (rispetto alle 18 operazioni totali disposte dai truffatori) e che nel contratto di conto corrente non era



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

previsto il servizio di bonifico istantaneo, e che pertanto tali bonifici sono da considerare inefficaci.

Pertanto, il ricorrente chiede la restituzione degli importi relativi alle operazioni disconosciute, dedotto quanto ricevuto dalla compagnia assicurativa, per un importo complessivo di € 7.998,00, ovvero in subordine il risarcimento del danno con quantificazione rimessa a questo Arbitro.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario precisa che il servizio di bonifico istantaneo è stato introdotto a partire dal 02/08/2021 (come da proposta di modifica contrattuale del 14/05/2021 inviata al cliente tramite on-line banking): la modifica contrattuale è divenuta efficace, stante il mancato esercizio del recesso da parte del ricorrente.

Inoltre, le operazioni disconosciute sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto risulta che le operazioni sono avvenute con il corretto inserimento delle credenziali. In ogni caso, sussiste la colpa grave del cliente in quanto: (i) ha cliccato su un link non riconducibile all'intermediario; (ii) ha fornito ai truffatori le proprie credenziali di accesso; (iii) il numero di telefono dal quale è stato contattato è quello di un diverso intermediario (con il quale i clienti non avevano rapporti); (iv) ha personalmente autorizzato tramite APP tutte le 18 operazioni contestate e/o tentate dai truffatori; (v) non si è insospettito neanche a seguito della ricezione, per ogni operazione addebitata, del SMS alert.

L'intermediario chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

Nelle repliche, il ricorrente osserva che i log prodotti dall'intermediario sono privi di una legenda esplicativa e nega di aver ricevuto la comunicazione relativa all'introduzione del servizio di bonifico istantaneo. Nelle controrepliche l'intermediario contesta tali affermazioni di parte ricorrente.

DIRITTO

Preliminarmente, il Collegio osserva che la domanda del ricorrente è da accogliere anche perché non risulta dalla documentazione versata in atti che il bonifico istantaneo, cioè non revocabile da parte dell'utente del servizio di pagamento, fosse stato validamente introdotto dall'intermediario resistente con proposta unilaterale di modifica del 14/5/2021. È infatti pacifico e risulta dalla documentazione agli atti che il bonifico istantaneo non fosse previsto tra i metodi di pagamento nel regolamento del conto corrente sottoscritto dal ricorrente in sede di accensione del rapporto.

A tale riguardo, occorre ricordare che il Collegio di Coordinamento (dec. n. 15627/2021) ha chiarito che *“La proposta al consumatore di introduzione della modalità di pagamento tramite bonifico istantaneo, ai sensi dell'art.126-sexies, comma 4-bis, del T.U.B., può essere validamente formulata se corredata da una informazione completa e corretta delle relative caratteristiche. Tale non è quella che si limiti a evidenziare il costo del bonifico istantaneo, a conferma implicita della nuova opportunità offerta al destinatario, senza indicazione della caratteristica della irrevocabilità della operazione, determinativa dell'aumento del rischio in capo all'ordinante”*. Nel caso di specie, il contenuto della proposta di modifica è conforme alle indicazioni del Collegio di Coordinamento, in quanto specifica la maggiore rischiosità dello strumento, dovuta all'irrevocabilità dell'ordine di pagamento.



Cionondimeno, tale proposta di modifica è da ritenere – alla luce della documentazione versata in atti – inefficace, in quanto l'intermediario, a fronte delle contestazioni di parte ricorrente, non ha fornito la prova di aver portato tale missiva a conoscenza del medesimo ricorrente. Non risulta sufficiente l'aver messo a disposizione tale documento nell'home banking del ricorrente, in assenza di una prova, anche solo indiziaria, di lettura da parte del ricorrente, o quantomeno di un suo accesso alla sezione documenti dell'home banking.

In ogni caso, il Collegio osserva che il ricorso è meritevole di accoglimento in relazione alle censure relative alla corretta autenticazione delle operazioni fraudolente.

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).

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 disconosciute da quest'ultimo deve essere integralmente sopportato dal prestatore del servizio di pagamento.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Venendo ai fatti oggetto del ricorso, il ricorrente disconosce e contesta sei operazioni di pagamento effettuate da ignoti in data 7/6/2022, che risultano correttamente contabilizzate e registrate dall'intermediario per complessivi € 10.508,00. Più precisamente si tratta di sei bonifici istantanei. Il ricorrente precisa, invero, che la domanda di rimborso è per l'importo complessivo di € 7.998,00 in quanto la compagnia di assicurazione ha già provveduto a indennizzarlo per complessivi € 2.500 e che € 10,00 risultano comunque già stornati dall'intermediario.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario descrive in modo accurato il funzionamento del proprio sistema di autenticazione forte, operante per i pagamenti online tramite app, ma non ha dato evidenza – della quale pure è onerato ai sensi del citato art. 10 - dell'operatività concreta di tale sistema in relazione alle operazioni oggetto di contestazione.

In particolare, dalla documentazione informatica prodotta dall'intermediario, non risultano i fattori richiesti dal sistema dell'intermediario per effettuare gli accessi all'internet banking, né risultano i fattori di autenticazione con riferimento alle sei operazioni oggetto di disconoscimento, limitandosi l'intermediario ad affermare che essi sono stati autorizzati tramite app (senza tuttavia precisare come e quando essa sia stata univocamente associata all'utenza mobile del ricorrente). Né tale mancanza è oggetto di precisazioni e chiarimenti nelle relazioni tecniche allegate dall'intermediario alle controrepliche.

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 debba corrispondere ex art. 12, comma 2-bis, d.lgs. 11/2010 l'intero importo delle operazioni contestate, comprensivo delle commissioni addebitate per ciascun pagamento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 7.998,00.

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