

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) CETRA

Seduta del 25/05/2023

FATTO

Con ricorso del 20 febbraio 2023, parte ricorrente riferiva che, in data 16 novembre 2022, riceveva un sms proveniente dall'intermediario N***, emittente della propria carta di credito, con il quale venivano comunicate limitazioni sullo strumento di pagamento e sul conto corrente di appoggio, invitando a cliccare su un link: cosa che faceva e veniva rimandato ad una pagina web identica a quella dell'intermediario N***. Riceveva, quindi, una chiamata proveniente da un sedicente operatore dell'intermediario N***, del quale seguiva le indicazioni, provvedendo a disinstallare la app dell'intermediario resistente (Banco ***), individuata come causa del blocco della carta. Riceveva, quindi, un sms di conferma, che lo invitava ad attendere 1-3 giorni prima di utilizzare nuovamente i servizi online dell'intermediario. Aggiungeva che seguivano ulteriori sms che fissavano appuntamenti telefonici con l'operatore e che in data 18.11.2022 veniva nuovamente contattato dal sedicente operatore, il quale lo informava che sarebbe stato necessario attendere ancora due giorni prima di poter installare l'applicazione. Insospettito, provvedeva comunque a installare l'applicazione e ad accedere al conto, constatando che era stato eseguito un bonifico di Euro 40.000,00 in favore di ignoti. Rilevava, inoltre, che era stato cambiato l'indirizzo e-mail cui venivano indirizzate le comunicazioni dell'intermediario e registrava altresì un'alterazione della funzionalità telefonica, in quanto era stata disposta una deviazione delle chiamate in entrata. Presentava denuncia alle autorità di p.s. e reclamo nei confronti sia dell'intermediario odierno resistente, che



respingeva la contestazione, sia nei confronti di N***, che eccepiva la propria carenza di legittimazione passiva. Parte ricorrente, acquisita l'infruttuosità del reclamo, si rivolgeva all'Arbitro per domandare (nei confronti del solo intermediario convenuto) il rimborso dell'importo del bonifico sconosciuto pari ad euro 40.000,00, oltre interessi legali e spese di lite e compensi professionali in favore del difensore.

L'intermediario, nelle proprie controdeduzioni, eccepiva la corretta contabilizzazione, registrazione e autenticazione dell'operazione, in quanto posta in essere con il corretto inserimento delle credenziali. Sosteneva la colpa grave del cliente, il quale: (i) aveva cliccato sul link contenuto nell'sms, peraltro proveniente da un contatto riconducibile a un intermediario terzo (N***); (ii) aveva dato seguito alle indicazioni del truffatore, rispondendo alle domande di quest'ultimo; (iii) verosimilmente, aveva comunicato le proprie credenziali/OTP (pur tacendo in merito), così rendendo possibile l'operatività fraudolenta; (iv) sempre seguendo le istruzioni del frodatore, aveva disinstallato l'app dell'intermediario. Affermava di aver attivato apposite campagne informative anti-frode, volte a sensibilizzare la clientela rispetto a forme di truffa analoghe a quella perpetrata nella specie. Aggiungeva che, a seguito della segnalazione del cliente, l'intermediario aveva esperito un tentativo di recall del bonifico sconosciuto, che non ha tuttavia avuto esito positivo. Concludeva per il rigetto del ricorso ovvero, in subordine, per la ripartizione tra le parti del danno in misura proporzionale alle effettive rispettive responsabilità.

Il ricorrente, con le repliche, contestava l'efficacia probatoria dei log, e comunque eccepiva che nella documentazione tecnica prodotta dall'intermediario non vi fosse traccia dell'impiego di una OTP, né di un messaggio SMS contenente il predetto codice, né di alcun SMS-alert inviato al cliente in relazione all'operazione sconosciuta. In ogni caso rilevava la sofisticatezza della truffa in grado di escludere qualsiasi forma di colpa grave del cliente. Insisteva nella domanda oggetto di ricorso. L'intermediario, con le controrepliche, eccepiva che fosse stata fornita la prova dell'autenticazione forte mediante la produzione dei log, che assumono pienamente valore probatorio. Sicché sosteneva di aver assolto all'onere della prova sullo stesso gravante. Insisteva per quanto richiesto nelle controdeduzioni.

DIRITTO

Il Collegio è chiamato a pronunciarsi su una controversia attinente alla richiesta di rimborso di somme indebitamente sottratte a seguito di un bonifico dell'importo di euro 40.000,00. L'operazione contestata è stata compiuta in data 16.11.2022, alle ore 15:53, dunque rientra nell'ambito di applicazione della disciplina del d. lgs. 27.1.2010, n. 11 di recepimento della Direttiva 2007/64/CE sui servizi di pagamento, come modificata dal d. lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della Direttiva 2015/2366/UE.

Il Collegio ricorda che, per la normativa sopra richiamata, la corretta esecuzione di un'operazione di pagamento è subordinata al consenso del pagatore (art. 5 d. lgs. 11/2010), prestato nella forma e secondo la procedura contrattualmente prevista. Qualora l'utente neghi di aver autorizzato l'operazione o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, lo stesso può ottenerne il rimborso dell'importo (art. 11 d. lgs. 11/2010), a meno che il prestatore dei servizi di pagamento non riesca a provare che l'operazione contestata sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non abbia subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti (art. 10 d. lgs. 11/2010). Il prestatore dei servizi, peraltro, assolto con successo questo primo onere, necessario ma di per sé insufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dal titolare, deve ancora provare, al fine dell'esonero da responsabilità (art. 10, comma 2, d. lgs. 11/2010), che



l'uso indebito del dispositivo sia da ricondurre al comportamento, fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 d. lgs. 11/2010, trattandosi primariamente di obblighi di custodia del dispositivo e delle chiavi di accesso al servizio. La valutazione della condotta dell'utilizzatore, ai fini dell'eventuale giudizio di colpa grave, deve fondarsi sulla considerazione del complesso di circostanze che caratterizzano il caso concreto.

Il Collegio ricorda, inoltre, che la suddetta autenticazione si deve realizzare in forma di autenticazione forte (c.d. strong customer authentication in acronimo SCA), secondo quanto stabilito dagli artt. 97 e 98 della PDS2, dall'art 10-bis del d. lgs. 10/2011 e nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dallo stesso EBA. E questo sia nella fase di accesso al conto/enrollment dell'app/registrazione della carta sul wallet, sia nella fase di esecuzione delle singole operazioni: l'autenticazione, in tutti questi casi, richiede almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza; inerenza; possesso; gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

Il Collegio, venendo allo specifico caso oggetto di decisione, rileva che l'intermediario afferma che l'operazione disconosciuta sia stata preceduta dall'accesso al conto e dalla registrazione di un nuovo dispositivo sull'app, con attivazione del servizio "smart OTP"; dall'accesso all'app dal nuovo dispositivo e dalla modifica dell'indirizzo e-mail associato all'utenza; dall'ulteriore accesso all'app dal nuovo dispositivo per l'esecuzione del bonifico disconosciuto.

Quanto al login e alla registrazione di un nuovo dispositivo, con attivazione del servizio "smart OTP", l'intermediario sostiene che il processo di enrollment prevede sempre l'inserimento di Utenza + Password + otp ricevuto via SMS, tuttavia non produce alcuna evidenza dell'inserimento di questa sequenza (Utenza + Password + PIN) né vi è evidenza dell'inserimento dell'OTP, o dell'invio dello stesso sul cellulare del cliente; inoltre, in relazione all'attivazione della licenza sul nuovo dispositivo i log riportano la dicitura ESITO = OK, che parrebbe indicare il buon fine dell'operazione, ma non è prodotta alcuna legenda al riguardo.

Quanto all'accesso, la legenda specifica che, ai fini del login, l'applicazione richiede l'inserimento di Utenza + Password + PIN e che la dicitura ESITO = 000 conferma l'inserimento di tutti i parametri di sicurezza previsti, tuttavia, dall'esame dei log, è emerso che non vi è evidenza dell'inserimento di Utenza + Password + PIN e che l'esito dell'evento è uguale a 0, quindi un risultato che non evidenzia l'inserimento corretto di tutti i parametri di sicurezza.

Quanto all'accesso all'app e alla modifica dell'indirizzo e-mail, dall'esame dei log si rileva che non vi è evidenza dell'inserimento di Utenza + Password + PIN ai fini dell'accesso, né dell'inserimento del PIN ai fini della variazione dei dati personali e che l'esito dell'evento è uguale a 0, quindi un risultato che non evidenzia l'inserimento corretto di tutti i parametri di sicurezza.

Infine, in relazione all'esecuzione del bonifico disconosciuto, avvenuto alle ore 15.53, subito dopo il login, nella legenda l'intermediario rappresenta che detta transazione è avvenuta con inserimento del PIN dispositivo per autorizzare l'operazione che viene riepilogata mediante notifica in APP, ma dall'esame dei log si rileva che non vi è evidenza dell'inserimento del PIN ai fini dell'autorizzazione del bonifico e che l'esito dell'evento è



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

uguale a 0, quindi un risultato che non evidenzia l'inserimento corretto di tutti i parametri di sicurezza.

Il Collegio, per tutto questo, esclude che si possa considerare raggiunta la prova della corretta autenticazione richiesta all'intermediario, rendendo, allora, irrilevante qualunque valutazione in merito alla condotta tenuta dalla ricorrente. L'intermediario, pertanto, deve sopportare tutta l'operatività disconosciuta, incrementata, come richiesto, degli interessi dal reclamo al saldo.

Non può, invece, accogliere la domanda di refusione delle spese di lite, neppure determinata dal ricorrente, in quanto il procedimento dinanzi all'ABF non necessita di assistenza tecnica, anche stante la serialità della questione sottoposta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 40.000,00, oltre interessi dal reclamo al saldo.

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