

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

ANDREA TINA

26/09/2023

FATTO

Con il proprio ricorso, la ricorrente riferisce quanto segue:

- ha ricevuto, in data 28/11/2022, un SMS da parte del servizio N** con il quale veniva informata di alcune limitazioni sulla sua carta/conto corrente, con invito a cliccare sul link ivi contenuto per procedere alla riattivazione;
- ha provveduto quindi alle indicazioni richieste, inserendo sia le credenziali dell'*account* del secondo intermediario che quelle del conto corrente del primo intermediario;
- ha ricevuto successivamente degli SMS di conferma / aggiornamento con avviso che sarebbe stata contattata da un operatore;
- ha ricevuto nel pomeriggio una chiamata da parte di un operatore dell'intermediario B dall'utenza 02****028 nel corso della quale l'operatore chiedeva alcune informazioni sul suo *account* oltre che di inserire la sua password e di confermarla; invitava, inoltre, a eliminare l'applicazione del suo *home banking* dal suo dispositivo solo dopo aver ricevuto un SMS che effettivamente riceveva dall'utenza mobile + 39 339***427 e che conteneva un codice che comunicava all'operatore;



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- ha ricevuto poi altre telefonate dall'operatore dove ha sempre rimandato il ripristino degli aggiornamenti;
- da una verifica del proprio estratto conto corrente si avvedeva di essere stata vittima di una truffa; nello specifico erano stati effettuati n. 3 bonifici di cui uno bloccato; gli altri due bonifici andati a buon fine erano pari a Euro 5.000,00 e Euro 3.200,00.

La ricorrente ha, quindi, chiesto il rimborso dell'importo di Euro 8.200,00, corrispondente alle operazioni sconosciute.

Con le proprie controdeduzioni, l'intermediario resistente ha precisato quanto segue:

- le operazioni contestate sono state correttamente autenticate, registrate e contabilizzate in quanto risulta che le operazioni stesse sono avvenute con il corretto inserimento delle credenziali;
- deve presumersi la colpa grave della cliente la quale ha (i) cliccato sul link contenuto nell'SMS ricevuto inserendo i dati dell'account del secondo intermediario e i dati del c/c del primo intermediario come dalla stessa ammesso in denuncia, (ii) verosimilmente disinstallato la sua app dal suo dispositivo e permesso l'installazione dell'App sul dispositivo del truffatore; (iii) seguito le istruzioni del finto operatore cliccando (presumibilmente) per la seconda volta sul link contenuto nell'SMS e comunicando i propri dati personali tra cui il codice smart OTP ha che ha permesso l'installazione dell'applicazione sul dispositivo del frodatore;
- le operazioni fraudolente sono state quindi rese possibili grazie ad un comportamento altamente collaborativo della cliente;
- la cliente, peraltro, non ha prestato attenzione al fatto che era l'indirizzo mail associato alla propria utenza Internet banking fosse stato modificato, nonostante abbia avuto tempestiva comunicazione da parte dell'intermediario A con cui veniva informata della sostituzione del proprio indirizzo di posta elettronica;
- anche la Corte di Cassazione, con ordinanza n. 7214/2023 ha escluso la responsabilità dell'intermediario nel caso in cui il cliente con il suo comportamento attivo ha reso possibile la truffa;
- la cliente ha bloccato il conto corrente tardivamente;
- il numero di telefono indicato dalla cliente non corrisponde in alcun modo a nessun canale dell'intermediario;
- la cliente, con il ricorso, non ha prodotto né copia dell'SMS civetta né evidenza del registro chiamate.

Con le proprie controdeduzioni il secondo intermediario resistente, eccetto il proprio difetto di legittimazione passiva in quanto le operazioni contestate non sono state poste in essere con carta di credito, evidenzia il comportamento negligente della cliente per aver con la sua condotta collaborativa reso possibile la truffa.

DIRITTO

La questione rimessa all'esame del Collegio attiene all'esecuzione di due operazioni di pagamento (bonifici) effettuati con il sistema home banking della ricorrente, per l'importo complessivo di Euro 8.200,00. La ricorrente riferisce, in sintesi, di essere stata vittima di un caso di spoofing; le operazioni contestate sono avvenute il 28 e il 29 novembre 2022 e sono, quindi, assoggettate alle disposizioni del D.lgs. n. 11/2010 nella versione oggi vigente.

In via preliminare, va esaminata l'eccezione sollevata dal secondo intermediario resistente circa il proprio difetto di legittimazione passiva.

L'eccezione è fondata.

Sulla base delle stesse allegazioni della ricorrente e della documentazione prodotta in atti, le operazioni disconosciute sono due bonifici effettuati tramite il servizio home banking del conto corrente della ricorrente attivo presso il primo intermediario, non essendo, quindi, ravvisabile alcun ruolo o intervento del secondo intermediario.

Ciò chiarito, giova precisare che, per l'ipotesi di disconoscimento di operazioni da parte del cliente, l'art. 10 del D.lgs. n. 11/2010 prevede un particolare regime di ripartizione dell'onere probatorio, che, come noto, si articola in una precisa e graduata sequenza così riassumibile: in prima battuta (comma 1), il prestatore di servizi di pagamento deve provare che l'operazione 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; quindi, assolto con successo questo primo onere, necessario ma di per sé ancora insufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata effettivamente autorizzata dal titolare, il prestatore deve ulteriormente dimostrare, ai fini dell'esonero dalla responsabilità (comma 2) che l'uso indebito del dispositivo è da ricondursi al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 dell'anzidetto decreto.

Per quanto attiene al primo profilo, il primo intermediario resistente non ha fornito piena prova della corretta autenticazione delle operazioni disconosciute del ricorrente, conformemente ai criteri SCA.

Più in particolare, pur avendo illustrato un sistema complessivamente conforme alla SCA, i log e la documentazione prodotti dal primo intermediario resistente sia per la fase di accesso al servizio home banking che per la successiva disposizione delle due operazioni di bonifico non forniscono piena prova dell'utilizzazione di entrambi i fattori necessari per l'autenticazione. Per la fase di accesso al servizio home banking – per la quale è pure richiesta la procedura di autenticazione forte ai sensi dell'art. 10-bis, comma 1, lett. c), d.lgs. n. 11/2010 – non risulta, infatti, evidenza di "utenza", "password" e "pin" che, secondo quanto riferito dall'intermediario, sarebbero richiesti per ogni accesso. Analoghe considerazioni possono ripetersi anche per la successiva esecuzione dei due bonifici contestati. Nei log forniti dall'intermediario risulta la dicitura "ESITO = 0", che, secondo la legenda prodotta, confermerebbe l'inserimento corretto di tutti i parametri di sicurezza,



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

senza, tuttavia, che sia possibile riscontrare e verificare l'effettivo inserimento del PIN richiesto e l'invio della notifica in App, come riferito dall'intermediario resistente.

Alla luce delle considerazioni che precedono, in assenza della piena prova della corretta autenticazione delle operazioni disconosciute dalla ricorrente secondo i criteri SCA, la ricorrente ha diritto al rimborso dell'intero importo corrispondente alle medesime operazioni, pari, complessivamente, a Euro 8.200,00.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che il primo intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 8.200,00; non accoglie la domanda nei confronti del secondo intermediario.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario soccombente 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