

## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) TINA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CAPIZZI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) PERSANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 05/10/2023

### FATTO

Il cliente afferma che:

- in data 6 maggio 2023 alle ore 15:30 ha ricevuto un SMS da parte dell'intermediario che lo invitava a cliccare su un link;
- poiché non ha effettuato tale operazione, alle ore 15:39 ha ricevuto una telefonata da un numero riconducibile all'intermediario durante la quale l'interlocutore, che si qualificava come operatore della banca, gli ha chiesto di accedere al conto corrente tramite app o pc per verificare un'operazione che sembrava sospetta;
- nonostante l'insistenza, non ha effettuato l'accesso come richiesto ed ha concluso la telefonata;
- successivamente ha provato ad accedere al suo conto e risultava bloccato; alle ore 18:00 ha ricevuto un SMS dall'intermediario contenente la ricevuta contabile di un bonifico istantaneo per la somma di € 400,00;
- lunedì 8 maggio si è recato in banca ed in questura per denunciare la truffa di cui è stato vittima;
- in data 1° giugno 2023, il direttore della filiale gli ha comunicato verbalmente che la sua richiesta di rimborso non era stata accettata.

Chiede, quindi, alla banca la restituzione della somma di €. 400,00 ed osserva, sia pure nella parte del ricorso dedicata alle "Richieste all'arbitro", che la banca



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

dovrebbe dare *“la possibilità di annullare o segnalare immediatamente eventuali anomalie o truffe anche in giorni festivi o prefestivi”*.

Costituitosi, l'intermediario, in via preliminare domanda che il ricorso venga dichiarato inammissibile in quanto:

- il cliente non ha presentato un preventivo reclamo; infatti, la comunicazione datata 12 maggio 2023 non contiene alcuna contestazione;
- in ogni caso, anche a voler ritenere che la comunicazione inviata in data 12 maggio 2023 possa valere quale preventivo reclamo, essa contiene soltanto la domanda di rimborso di € 400,00; in sede di ricorso invece il cliente avanza anche eccezioni in merito ai servizi di pagamento prestati dalla banca e quindi non vi è corrispondenza tra le contestazioni mosse in tale sede e la domanda di rimborso presentata in precedenza;
- le contestazioni avanzate nel ricorso sono comunque non ammissibili in quanto volte a sollecitare l'esercizio di un'attività consulenziale.

Nel merito, l'intermediario quanto alla dinamica dell'accaduto afferma che:

- il cliente è stato vittima di frode informatica tramite SMS e contatti telefonici, fattispecie diffusa per la quale la banca ha avviato da tempo una campagna rivolta alla propria clientela;
  - per l'esecuzione delle disposizioni di pagamento la banca prevede un sistema di autenticazione forte;
  - dalla tracciatura dei log informatici risulta che l'operazione di bonifico effettuata alle ore 15:54 è stata correttamente eseguita con le credenziali del cliente ed autorizzata mediante un sistema di autenticazione forte;
  - con riferimento al comportamento tenuto dal cliente si rileva che nonostante in sede di denuncia egli abbia dichiarato di non aver cliccato sui link presenti nei due SMS ricevuti alle ore 15:39 e alle ore 18:06 e di non aver seguito le indicazioni ricevute, considerato quanto emerso dai log, il cliente deve necessariamente aver fornito le proprie credenziali ed i codici OTP;
  - dalle schermate delle telefonate ricevute sul proprio cellulare nel giorno della truffa e fornite dallo stesso cliente, emerge che, diversamente da quanto dichiarato in denuncia, il cliente ha ricevuto n. 6 chiamate in entrata tra le ore 15:40 e le ore 16:51 della durata complessiva di 22 minuti; la prima delle telefonate si è protratta per 17 minuti e 53 secondi, tra le ore 15:40 e le ore 15:57, compatibile con l'orario in cui è stato eseguito il bonifico.
- Pertanto, l'intermediario conclude per il rigetto del ricorso.

## DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto una truffa informatica.

Preliminarmente deve osservarsi che l'eccezione di inammissibilità dell'intermediario è infondata.

Agli atti risulta prodotta la comunicazione del 12 maggio 2023 con la quale il cliente, nel mentre chiedeva il rimborso della somma di € 400,00, faceva riferimento alla denuncia effettuata in data 8 maggio 2023 della quale aveva già lasciato copia all'intermediario. Quest'ultimo non può dunque lamentare che il



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

cliente con detta comunicazione, che riconosce di avere ricevuto e il cui contenuto non impugna, non avrebbe *formulato alcuna contestazione all'operato della banca, limitandosi a chiedere il rimborso della somma sottrattagli*. Una volta depositata presso la banca la denuncia, legittimamente il cliente ha reputato di non dovere tornare sulla contestazione dei fatti nuovamente nella comunicazione che inoltrava all'intermediario per chiedere il rimborso.

Nel merito.

L'operazione contestata è una, di importo di € 400,00, eseguita il 6 maggio 2023, alle ore 15:54.

La disciplina da applicarsi alla fattispecie è dunque quella dettata dal d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della Direttiva 2015/2366 UE relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2) in vigore dal 13/01/2018. Segnatamente, la *Strong Customer Authentication* (c.d. SCA) è disciplinata dagli artt. 97 e 98 della PSD 2, dall'art. 10-bis del d.lgs. n. 11/2010, dalle 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 dai criteri interpretativi forniti dall'EBA, in particolare dal parere dell'EBA del 21 giugno 2019.

Con particolare riferimento all'autenticazione forte richiesta per tutte le operazioni *online* a far data dal 14 settembre 2019, deve ricordarsi che questa è richiesta quando il cliente: 1. accede al suo conto di pagamento online; 2. dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. La SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza, inerenza e possesso. Gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

Come stabilito dal Collegio di Coordinamento con decisione n. 22745 del 10 ottobre 2019, l'onere probatorio riguardante l'autenticazione forte e la condotta gravemente colposa del cliente grava sull'intermediario.

Per quanto attiene all'autenticazione forte, l'intermediario afferma che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate.

Tuttavia, non risultano allegate evidenze tecnico-informatiche della procedura di attivazione del *mobile token*, né appare provata la SCA con riferimento all'operazione contestata. Più precisamente, l'intermediario produce dei log sforniti di legenda dai quali sembrerebbe risultare che alle 15.53 del 6 maggio 2023 prima dell'esecuzione del bonifico è stato effettuato un accesso (*login*) da web e che a seguire è stato inserito e autorizzato il bonifico in questione. Sulla base della detta schermata, tuttavia, non è possibile individuare i fattori di autenticazione richiesti per il detto bonifico. Ancor più precisamente: dalla lettura dei log sembra potersi ricavare unicamente che l'operazione sarebbe stata autorizzata tramite pc (colonna B, CANALI: desktop), ma manca l'evidenza dell'avvenuto inserimento dei fattori di autenticazione.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

L'onere probatorio non è stato dunque soddisfatto dall'intermediario le cui affermazioni sono rimaste sfornite di adeguato riscontro documentale.

In linea con l'orientamento consolidato dei Collegi ABF, dal quale non vi è ragione di discostarsi, deve considerarsi fondata la domanda di rimborso, posto che la mancanza anche parziale della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un *prius logico* rispetto alla prova di colpa grave dell'utente.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 400,00.**

**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