



## COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

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

Relatore (MI) SANTARELLI

Seduta del 08/11/2022

### FATTO

Parte ricorrente agisce in questa sede per ottenere il rimborso di complessivi € 10.000,00 oggetto di operazioni fraudolente attuate a suo danno. In via principale parte ricorrente chiede il rimborso integrale di dette operazioni, in via subordinata un concorso di colpa al 50%.

Questi i fatti posti a fondamento della domanda proposta. Da una verifica della lista movimenti, parte ricorrente rilevava, nell'ottobre 2021, che il saldo disponibile si discostava notevolmente dal saldo contabile e che vi era una prenotazione di pagamento per complessivi € 10.000,00, da lui non effettuata. Riferisce di aver contattato l'assistenza clienti al fine di richiedere una verifica che, tuttavia, non sortiva effetti, tanto che nella giornata dell'8.10.2021, tre giorni dopo la segnalazione, scopriva che le operazioni prenotate e segnalate all'assistenza clienti, erano state eseguite, senza che fosse stato ricevuto alcun avviso da parte dell'intermediario.

Proposto il reclamo nella stessa giornata dell'8.10.2021, il 21.10.2021 riceveva il riscontro negativo.

Il 12.01.2022 parte ricorrente presentava denuncia/querela nei confronti di ignoti in merito alla sottrazione fraudolenta delle somme per complessivi € 10.000,00.

Parte ricorrente specifica di aver custodito sempre con sé carta e PIN; di non aver mai eseguito alcuna operazione d'acquisto su piattaforme internet e di non aver comunicato a nessuno la *password* dinamica necessaria per autorizzare tali operazioni.



L'intermediario chiede il rigetto del ricorso e in via subordinata la decurtazione della prevista franchigia.

Queste, in sintesi, le argomentazioni proposte: (a) le operazioni *online* contestate sono state eseguite in data 21.9.2021 e le verifiche hanno accertato la loro corretta esecuzione e regolarità mediante sistema dinamico di autenticazione con l'utilizzo del codice OTP; (b) parte ricorrente non ha fornito alcun elemento utile che possa contribuire a ricostruire le circostanze dalle quali è scaturito l'evento criminoso; (c) le operazioni fraudolente sono il risultato di un caso di *phishing* "classico", a cui le vittime della truffa hanno contribuito in maniera determinante; (d) sussiste pertanto la colpa grave del cliente.

Parte ricorrente ha replicato per eccepire anzitutto che l'Intermediario non ha assolto l'onere probatorio su di esso gravante quanto all'invio degli SMS *alert* e ai fatti che dovrebbero comprovare la colpa grave. Saggiunge, poi, che le operazioni contestate sono state contabilizzate in data 8.10.2021 senza che l'intermediario attivasse la verifica richiesta al servizio clienti in data 4.10.2021, mancanza, questa, che integra una condotta gravemente colposa dell'Intermediario. Infine, osserva che la predisposizione di adeguati presidi di sorveglianza, nelle modalità in cui sono richiesti dalla disciplina vigente, avrebbe verosimilmente potuto impedire o limitare il compimento da parte di terzi non autorizzati della operazione fraudolenta e che l'esistenza di campagne di *awareness* sul sito internet non rappresenta una forma di informazione specifica ed efficace, specificatamente diretta ai singoli clienti.

## DIRITTO

I principi che regolano la materia delle operazioni fraudolente, ormai noti e reiteratamente richiamati da questo Arbitro, sono racchiusi nelle disposizioni del D. Lgs. 27.1.2010 n. 11 di recepimento della Direttiva sui servizi di pagamento (Direttiva 2007/64/CE del 13 novembre 2007) e del relativo Provvedimento attuativo della Banca d'Italia del 5.7.2011. Disposizioni che fissano due passaggi ineludibili che attengono al piano degli oneri probatori: (A) è l'intermediario a dover provare (oltre alla l'insussistenza di malfunzionamenti) l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni disconosciute, avendo presente che l'autenticazione forte (SCA) è richiesta sia nella fase di accesso al conto / *enrollment* dell'applicazione / registrazione della carta sul *wallet*, sia nella fase di esecuzione delle singole operazioni; (B) 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, lo stesso può patire le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento.

Venendo al caso di specie, la materia del contendere si incentra su quattro operazioni di pagamento attraverso una piattaforma *on line* (tre da € 3.000,00 ciascuna e una da € 1.000,00) per l'importo complessivo di € 10.000,00. Quanto agli eventi correlati a tali operazioni, risulta dalla denuncia e dal ricorso (che ricalca la prima) che il 5 ottobre 2021 parte ricorrente ha contattato l'assistenza clienti dell'intermediario (risulta agli atti lo *screenshot* delle chiamate in uscita) al fine di richiedere informazioni sul saldo del proprio conto corrente in quanto risultavano "prenotati", senza alcuna sua autorizzazione, pagamenti per € 10.000,00. Alla richiesta di una celere verifica, il servizio clienti rispondeva che avrebbe provveduto a controllare le operazioni eseguite e da eseguirsi. Tuttavia, l'8 ottobre 2021 i quattro pagamenti venivano effettuati.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Quanto alle modalità esecutive, risulta agli atti che dette operazioni sono state prenotate in data 21.9.2021 e contabilizzate in data 8.10.2021 alle ore 08:59.

L'intermediario afferma che le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate ed in particolare che: (i) sono state eseguite con sistema dinamico di autenticazione mediante utilizzo del codice OTP; (ii) il cliente, regolarmente registrato sull'*Home Banking*, in data 21/09/2021 si è autenticato con le proprie credenziali e ha disposto dal proprio conto corrente le operazioni per cui è controversia con inserimento dei codici segreti, transitando su una certa piattaforma di pagamenti. A sostegno delle proprie affermazioni, tuttavia, l'intermediario si limita ad allegare delle schermate (configurazione cliente, prenotazioni operazioni e contabilizzazione operazioni nonché certificazione del numero di cellulare abilitato a ricevere con SMS la *password* dinamica) senza produrre i *log* ovvero diversa documentazione atta a comprovare i passaggi attraverso cui sono stati autenticati accessi e prenotazioni e l'invio delle citate *password* dinamiche. Così come agli atti non vi è alcuna evidenza di notifiche *alert* in relazione alla prenotazione ed all'esecuzione delle operazioni fraudolente.

Mancando la prova dell'autenticazione, risulta ininfluente esaminare la condotta di parte ricorrente anche in termini di allegazioni.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 10.000,00.**

**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