

## COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PATTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) CESARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCO PAOLO PATTI

Seduta del 21/12/2023

### FATTO

Parte ricorrente riferisce che, in data 20/06/2023, riceveva un SMS - apparentemente proveniente dall'intermediario e inseritosi in coda ad altri messaggi genuini - con il quale veniva invitato a cliccare su un link; seguiva le indicazioni e riceveva una telefonata da un sedicente operatore della banca che lo avvisava che avrebbe ricevuto un sms con un codice da riferire per questioni di sicurezza; riceveva il codice che comunicava all'interlocutore; al termine della chiamata, si avvedeva che era stata eseguita un'operazione dell'importo di € 720,00 e si rendeva conto di essere stato vittima di una truffa. Per l'effetto, chiede il rimborso della somma sottratta.

L'intermediario resiste al ricorso eccependo che l'operazione disconosciuta sarebbe stata correttamente autenticata secondo una procedura *SCA compliant*; il ricorrente avrebbe assunto una condotta gravemente negligente confermando, in sede di denuncia, di aver cliccato sul link presente nell'SMS "esca", il quale avrebbe presentato diversi errori grammaticali e contenuto un indirizzo internet non riferibile alla banca; il numero di

telefono da cui il ricorrente avrebbe ricevuto la telefonata non sarebbe in alcun modo riferibile all'intermediario. Alla luce di quanto esposto, chiede il rigetto del ricorso.

### DIRITTO

1. Parte ricorrente chiede la restituzione della somma di € 720,00 corrispondente all'importo di un'operazione disconosciuta. L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.
2. Il ricorso merita accoglimento entro i limiti di seguito esposti.
3. L'operazione contestata è stata effettuata sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2).
4. Parte ricorrente ha riferito di aver ricevuto un SMS apparentemente proveniente dall'intermediario, il quale si inseriva nella chat genuina con la banca.
5. Alla luce della documentazione in atti, risulta che il messaggio appare provenire dall'intermediario in quanto reca il medesimo mittente e si inserisce in coda ad altri sms genuini; presenta alcuni errori grammaticali; il link indicato non risulta riconducibile alla banca.
6. Questo Arbitro, in applicazione della posizione condivisa dei Collegi territoriali, ha ravvisato un concorso di colpa tra le parti, in presenza di "*indici di inattendibilità o anomalia del messaggio*" (cfr. Collegio di Roma, decisione n. 4398/2023).
7. Con riguardo alle modalità di autenticazione dell'operazione, l'intermediario ha affermato che il *log in* con associazione di un nuovo dispositivo è avvenuto nel rispetto dell'autenticazione forte; in particolare, in data 20/06/2023 alle ore 14:08 è stato effettuato un accesso con inserimento dell'indirizzo mail e della password.
8. Si rileva che l'operazione contestata risulta essere conforme alla SCA in quanto risultano integrati due fattori di autenticazione, ossia il fattore possesso costituito dal dispositivo associato all'App della banca sulla quale è stata ricevuta la notifica *push*; il fattore di inerenza, in quanto l'autorizzazione è avvenuta mediante l'inserimento del dato biometrico.
9. Il Collegio di Roma ha recentemente ritenuto *compliant* alla SCA la modalità di autenticazione utilizzata dall'intermediario (cfr. Collegio di Roma 10672/2023), richiamando un precedente in cui ha ritenuto conforme alla SCA un sistema di autenticazione basato sulla notifica *push* ricevuta sul dispositivo associato e sul fattore biometrico.
10. Ebbene, in virtù della ricostruzione fattuale nonché della documentazione prodotta dalle parti si evince la presenza di un concorso di colpa a cui è riconducibile



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

l'operazione fraudolenta. Pertanto, ai sensi dell'art. 1227 c.c., l'intermediario è tenuto a corrispondere l'importo pari a € 360,00 determinato in via equitativa.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 360,00, determinata in via equitativa.**

**Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di € 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da  
PIETRO SIRENA