

## 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) DALMARTELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GRIPPO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) TINA

Seduta del 21/03/2024

### FATTO

Con il proprio ricorso, la ricorrente ha riferito quanto segue:

- è titolare di n. 2 conti correnti, di cui uno cointestato e l'altro di sua esclusiva titolarità;
- in data 17.05.2023 alle ore 12:54 riceveva un sms nella chat con l'intermediario con cui veniva avvisata di un accesso anomalo e veniva invitata a cliccare su un link;
- è stata contattata da un numero fisso appartenente all'intermediario che la informava di alcuni tentativi anomali di bonifici;
- l'operatore le chiedeva di disinstallare l'app della banca e comunicava telefonicamente il numero del suo documento d'identità;
- un operatore la contattava nuovamente avvisandola che erano in corso ulteriori tentativi di transazioni fraudolente e che avrebbe ricevuto nuovi messaggi;
- ha ricevuto una serie di messaggi che la avvisavano sia della disposizione di bonifici di importi variabili fra gli € 19.990,00 e gli € 2.000,00 sia del corretto blocco di tali disposizioni;
- ha contattato alle ore 19:30 il proprio consulente di filiale riferendo quanto accaduto e facendolo interloquire con l'operatore poi rivelatosi fittizio, il quale rifiutò di dare spiegazioni e affermando di agire a tutela della cliente;



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- in data 18.05.2023 si recava in filiale e apprendeva di essere stata vittima di una truffa da parte di ignoti per € 89.030,00 a valere su entrambi i conti correnti e provvedeva a presentare reclamo e a sporgere denuncia.

La ricorrente ha, quindi, chiesto il rimborso dell'importo complessivo di € 89.030,00, oltre interessi legali dal 17 maggio 2023 (data dell'operazione disconosciuta) al saldo.

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

- la cliente ha autorizzato l'accesso al sedicente operatore che ha permesso di generare un nuovo *token*;
- la cliente ha fornito i codici necessari per autenticare le operazioni;
- il truffatore ha potuto autorizzare le operazioni mediante l'OTP generato dal nuovo *token*;
- le operazioni sono state correttamente autenticate;
- la cliente è incorsa in un caso di *spoofing*;
- la cliente nulla ha fatto di fronte agli sms che informavano delle operazioni.

## DIRITTO

La questione rimessa all'esame del Collegio attiene all'esecuzione di n. 11 operazioni di pagamento (bonifici) effettuate con il servizio *home banking* della ricorrente il 17 e 18 maggio 2023, per l'importo complessivo di € 90.110,00 (sebbene la ricorrente limiti la propria richiesta al minore importo di € 89.030,00). La ricorrente riferisce, in sintesi, di essere stata vittima di una truffa di *spoofing*. Le operazioni disconosciute sono assoggettate alle disposizioni del D.lgs. n. 11/2010 nella versione oggi vigente.

Al riguardo, 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.

Ciò premesso, per quanto riguarda il primo profilo sopra evidenziato, l'intermediario resistente non ha fornito piena prova della corretta autenticazione secondo i criteri SCA delle operazioni disconosciute, in relazione sia all'accesso al conto e all'attivazione di un nuovo *token*, sia alla esecuzione delle singole operazioni disconosciute. Più in particolare, con specifico riferimento alla fase di esecuzione delle operazioni, sulla base della documentazione prodotta in atti risulta evidenza del solo inserimento del codice OTP generato tramite *token software* e non anche dell'inserimento del codice utente, necessario per la generazione dello stesso codice OTP. A ciò si aggiunga che le operazioni disconosciute presentano evidenti indici di anomalia, in ragione della consistenza degli importi e della tempistica della loro esecuzione: le prime 8 operazioni sono state eseguite in un ridotto intervallo di tempo ricompreso tra le ore 18.17 e le ore 20.01; le ultime tre operazioni sono state eseguite nella giornata successiva a distanza di pochi minuti l'una dall'altra, alle ore 0.12, 0.13 e 0.14.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Ciò detto, non avendo l'intermediario resistente fornito, come sarebbe stato suo onere, piena prova della autenticazione delle operazioni disconosciute, la ricorrente ha diritto al rimborso integrale dell'importo corrispondente, pari, nel limite della domanda formulata, ad € 89.030,00, con buona valuta.

### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 89.030,00 con buona valuta.**

**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