

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) D ATRI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 16/04/2024

FATTO

Con ricorso presentato il 28.11.2023, parte attrice riferisce che il 31.10.2023 riceveva un sms apparentemente proveniente dall'intermediario con cui veniva informata di un tentativo di frode informatica e con cui veniva invitata ad accedere al *link* riportato nel messaggio. Aprendo il *link*, veniva ricondotta ad una pagina analoga a quella di parte resistente, nella quale le venivano richieste le credenziali di accesso e, successivamente, riceveva alcuni codici. Veniva poi contattata dal numero di telefono fisso, riconducibile a B*** S*** e interloquiva con un sedicente operatore dell'intermediario che le chiedeva conferma delle proprie generalità. Terminata la telefonata, riceveva un messaggio di addebito per l'importo di € 743,90 e, accedendo la conto, rilevava un ulteriore addebito dell'importo di € 30,00.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario deduce di aver già restituito al ricorrente la somma di € 30,00 a seguito del disconoscimento effettuato. Evidenzia poi che lo stesso ricorrente non ha prodotto lo *screenshot* del messaggio, il cui testo può evincersi dalla lettura della denuncia. Al riguardo, osserva che il *link* contenuto nel messaggio e aperto dal ricorrente non era in alcun modo riconducibile all'intermediario e nemmeno ne riportava il nome. Inoltre, il numero di telefono utilizzato dai truffatori per contattare la



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

ricorrente non è riconducibile all'intermediario. Del resto, i messaggi con i codici OTP inviati ai clienti e le notifiche *push* contengono l'indicazione esatta dell'operazione da autorizzare e l'invito a non divulgare i codici personali. Peraltro, l'intermediario ha posto in essere numerose iniziative per la prevenzione delle frodi *online* come risulta dall'invio di numerose comunicazioni in tema di *phishing* al ricorrente. Deduce poi che le condizioni contrattuali specificano chiaramente le modalità di custodia delle credenziali cui i clienti devono attenersi e prevedono l'esonero di responsabilità dell'intermediario in caso di rapporti sottostanti al trasferimento di denaro.

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede all'Arbitro la «restituzione dei 743,90 €». Dal canto suo l'intermediario chiede che il Collegio voglia «considerare positivamente tutto quanto enunciato e respingere il ricorso proposto dal ricorrente».

DIRITTO

Alla luce delle informazioni e della documentazione acquisita, le operazioni per cui è ricorso possono essere così sintetizzate:

DATA	ORA	TIPOLOGIA	ESEGUITA	ALLEGAZIONI	IMPORTO
31/10/2023	18:14.42	Pagamento online	SI	SI	30,00
31/10/2023	18:16.45	Pagamento online	SI	SI	743,90

L'intermediario deduce di aver già rimborsato al ricorrente l'operazione di € 30,00. In particolare, a seguito del disconoscimento, ha rimborsato al ricorrente il controvalore di entrambe le operazioni e, successivamente, ha riaddebitato solamente la seconda, producendo le relative prove documentali. Il ricorrente conferma la ricostruzione effettuata dall'intermediario e di seguito, quindi, si tratterà della sola operazione di € 743,90. Le parti non riferiscono alcunché circa il blocco né producono documentazione al riguardo. Di fronte al disconoscimento di un'operazione di pagamento, è onere dell'intermediario provare che essa sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata (art. 10, d.lgs. n. 11/2010). In mancanza della suddetta prova, l'intermediario sopporta - in ogni caso - integralmente le conseguenze dell'operazione disconosciuta, non potendosi applicare la franchigia, mentre il cliente risponde soltanto in caso di frode (cfr. art. 12, comma 2-*bis* d.lgs. n. 11/2010). I passaggi rilevanti ai fini dell'autenticazione dell'operazione contestata sono due: l'*enrollment* dell'*app* su nuovo dispositivo e il pagamento *online*.

Quanto al primo passaggio, per la *password* l'intermediario afferma che essa, pur essendo stata inserita per l'accesso, non è nota all'intermediario stesso e che, per tale ragione, il campo *pwd/otp* è popolato dalla stringa *******; per il codice OTP, il campo



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

pwd/OTP è popolato dal medesimo codice inviato dall'intermediario tramite *sms*; il numero di telefono cui sono stati inviati i due codici OTP coincide con quello che il ricorrente ha indicato come proprio sia in sede di denuncia sia in sede di ricorso.

Per quanto riguarda l'autenticazione dell'operazione dispositiva, essa, afferma l'intermediario, è stata realizzata «mediante i fattori di sicurezza stabiliti dalla *Strong Customer Authentication (SCA)* (...): invero, tramite la notifica *push* autorizzativa giunta sullo *smartphone* a quel momento collegato all'*account* e ove l'applicazione H*** è in uso, e tramite un'azione volontaria ("tap") eseguita sulla medesima notifica, il soggetto disponente si è "loggato" e fatto accesso all'interno dell'applicazione H*** con i propri riferimenti personali identificati, autorizzando di conseguenza l'operazione posta in essere». Dalle evidenze prodotte dall'intermediario medesimo emerge traccia, con la dicitura *challenge* e la legenda esplicativa, dell'autenticazione a seguito di *tap* sulla notifica *push* inviata al dispositivo mobile, mentre nell'ultima riga della legenda, denominata "tipo autenticazione", è sì contenuta la locuzione "tipologia di autenticazione eseguita tramite parametro biometrico in uso", ma nella tabella cui la legenda si riferisce non compare alcuna colonna denominata "tipo autenticazione". A ciò si aggiunga che in riferimento alla sezione "A. Evidenza autorizzazione SCA" della documentazione depositata, nella legenda non compare alcun riferimento al fattore di autenticazione usato per confermare la notifica *push*, così come nella sezione "B. Evidenza *push* autorizzativa giunta sul device ID", le stringhe evidenziate dall'intermediario sono prive di spiegazione e non consentono di evincere in modo immediato il secondo fattore di autenticazione utilizzato. Ne segue che la presenza della SCA non può dirsi conseguita e ciò rende responsabile l'intermediario di mancata autenticazione dell'operazione di pagamento. Ciò comporta l'accoglimento del ricorso e quindi l'accertamento del diritto, in capo al ricorrente, di vedersi restituita la somma di € 744,00 (arrotondata secondo le regole ABF), oltre interessi dal reclamo al saldo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 744,00 (settecentoquarantaquattro/00), oltre interessi legali dalla data del reclamo. Dichiara cessata la materia del contendere per il resto.

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

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MARCELLO MARINARI