

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

Relatore (MI) GRIPPO

Seduta del 13/05/2024

### FATTO

Parte ricorrente afferma che:

- in data 10/07/2023 sua moglie riceveva un SMS che la avvisava che il suo conto corrente era stato limitato per mancata verifica;
- la moglie quindi apriva il LINK contenuto nel messaggio e inseriva il nome della banca;
- in data 13/07/2023 si recava in banca e stampando la lista dei movimenti apprendeva che in data 12/07/2023 era stato effettuato un addebito fraudolento di € 19.010,00, mai autorizzato;
- successivamente si accorgeva che in data 11/07/2023 erano stati effettuati altri due addebiti fraudolenti, rispettivamente dell'importo di € 2.780,00 e di € 2.220,00, anche questi mai autorizzati;
- il massimale previsto dal contratto per le operazioni di bonifico, pari a € 5.000,00 giornaliero e a € 10.000,00 mensile non è stato rispettato;
- l'intermediario non ha inviato alcuna Email di notifica delle operazioni, comunicazioni che avrebbero consentito di porre in essere gli accorgimenti necessari per bloccare tempestivamente il conto corrente.

Parte ricorrente – esperita senza successo la fase del reclamo – chiede il rimborso della somma di € 24.010,00.

L'intermediario, con le controdeduzioni, precisa che:

- in via preliminare il ricorso è inammissibile/irricevibile per carenza del preventivo reclamo in quanto il ricorrente ha inviato unicamente una comunicazione con la quale si richiedevano informazioni in merito allo stato delle operazioni di recupero delle somme relative ai bonifici;
- il cliente ha eccepito solo in sede di ricorso il mancato rispetto dei massimali dispositivi impostati sulla propria utenza internet banking e tale contestazione, in quanto nuova e non oggetto di preventivo reclamo, non può essere oggetto di indagine e valutazione da parte del Collegio ABF;
- nel merito, le operazioni contestate sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto risulta che le operazioni sono avvenute con il corretto inserimento delle credenziali;
- al termine di ogni operazione dispositiva il sistema della banca ha inviato, all'indirizzo Email collegato all'utenza del cliente, la notifica dell'esecuzione delle operazioni;
- i massimali di utilizzo giornaliero e mensile impostati sull'utenza internet banking del cliente, sono stati rispettati, in quanto entrambi pari ad € 30.000,00; in data 11/07/2023, infatti, i coniugi hanno richiesto verbalmente presso la filiale di riferimento della banca di innalzare i propri limiti operativi internet banking al fine di poter effettuare un bonifico di € 15.210,54, operazione eseguita in data 13/07/2023;
- il messaggio truffaldino allegato dal cliente era riconducibile all'intermediario N\* e non all'intermediario resistente;
- il ricorrente omette di fornire qualsivoglia informazione in merito al numero di telefono utilizzato dal terzo frodatore per prendere contatti;
- sussiste la colpa grave della moglie del ricorrente, in quanto ella ha comunicato al terzo frodatore le proprie credenziali di accesso all'Internet Banking nonché le OTP necessarie per l'installazione dell'APP DM\* su un nuovo *smartphone*;
- ha inoltrato alla banca beneficiaria la richiesta di recall dell'operazione di € 19.010,00, la quale, tuttavia, ha avuto esito negativo per decorrenza dei termini;
- in data 12/07/2023 ha tempestivamente e diligentemente bloccato e poi estinto, in data 14/07/2023, l'utenza internet banking dei clienti al fine di tutelarli;
- non sono stati riscontrati malfunzionamenti o intrusioni nei sistemi informatici.

L'intermediario chiede, pertanto, di respingere il ricorso perché infondato.

Parte ricorrente, in sede di repliche, afferma che:

- le operazioni di bonifico non sono state eseguite con autenticazione forte, in quanto disposte tramite APP scaricata su un numero di cellulare non certificato;
- non risulta alcuna richiesta scritta di aumento dei massimali;
- il documento contenente l'indicazione dei massimali prodotto dall'intermediario è una stampa interna datata 30/01/2024;
- il bonifico di € 15.210,54 è stato eseguito in cassa e non tramite home banking;
- la comunicazione del 12/10/2023 è un reclamo a tutti gli effetti, come dimostra la risposta dell'intermediario.

L'intermediario, in sede di controrepliche, precisa che:

- la comunicazione del 10/10/2023 non configura gli estremi del reclamo non riportando alcuna peculiare contestazione in merito all'operato della banca ovvero alcuna specifica richiesta restitutiva;



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- i clienti non hanno proposto alcun reclamo nei confronti dell'intermediario sollevando contestazioni circa un suo comportamento scorretto ovvero omissivo e, pertanto, il ricorso deve essere dichiarato inammissibile e/o irricevibile;
- non ha innalzato in modo arbitrario i massimali di utilizzo, bensì ha dato corso ad una richiesta pervenuta dai clienti;
- i LOG prodotti dimostrano la corretta autorizzazione e autenticazione di tutte le operazioni oggetto di contestazione;
- sussiste la colpa grave dei clienti che hanno adottato una condotta imprudente e negligente.

## DIRITTO

Preliminarmente il Collegio esamina l'eccezione dell'intermediario convenuto di inammissibilità del ricorso per carenza del preventivo reclamo.

Come noto, le *“Disposizioni sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari”* emanate dalla Banca d'Italia con il provvedimento del 18 giugno 2009, nel testo vigente, stabiliscono espressamente che *“Il ricorso all'ABF è preceduto da un reclamo preventivo all'intermediario”* (cfr. Sez. VI, par. 1).

Secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro, la presentazione del preventivo reclamo rappresenta una condizione di procedibilità del ricorso, di cui il Collegio può rilevare d'ufficio la mancanza, che determina l'inammissibilità del ricorso stesso (Collegio di Milano, decisione n. 25181/2021).

Al riguardo, si osserva in via generale che, ai sensi delle disposizioni ABF, sezione I, paragrafo 3, per reclamo deve intendersi ogni atto con il quale il cliente, chiaramente identificabile, contesti in forma scritta (ad es. lettera, fax, e-mail) all'intermediario un comportamento scorretto o un'omissione.

In particolare, l'intermediario afferma che il cliente non ha mai contestato, per iscritto, alcun comportamento scorretto ovvero omissivo ed in particolare la comunicazione del 10/10/2023 non può essere considerata un valido reclamo, trattandosi di una *“mera richiesta di informazioni su un possibile caso di frode”*.

L'eccezione svolta è infondata ed è quindi da respingere.

Il Collegio, infatti, rileva che la comunicazione del 10/10/2023 può essere considerata un valido reclamo in quanto: la risposta dell'intermediario proviene dall'ufficio Reclami e reca nell'oggetto la dicitura *“Reclamo del 10 ottobre 2023”*; informa il cliente sullo stato della richiesta di restituzione dei bonifici alla banca beneficiaria *“a riscontro del reclamo in oggetto”*; la comunicazione è stata inviata dal ricorrente all'Ufficio Reclami dell'intermediario resistente.

Nel merito, la controversia sottoposta all'esame del Collegio verte sulla ormai nota questione del furto di strumenti di pagamento e sul rimborso di somme indebitamente sottratte a seguito di disposizioni fraudolentemente impartite.

Le tre operazioni contestate da parte ricorrente (bonifico del 11/07/2023, ore 17:04, dell'importo di € 2.780,00; bonifico del 11/07/2023, ore 17:04, dell'importo di € 2.220,00 e bonifico del 12/07/2023, ore 16:45, dell'importo di € 19.010,00) rientrano nell'ambito di applicazione della disciplina del D.Lgs. 27/1/2010, n. 11 di recepimento della Direttiva sui servizi di pagamento come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD 2).

La normativa richiamata ha provveduto a ripartire una serie di obblighi tra il prestatore di servizi di pagamento e l'utilizzatore di detti servizi. L'utilizzatore, in particolare, ha il dovere



di utilizzare lo strumento di pagamento in conformità con i termini contrattuali, di denunciare lo smarrimento, il furto o l'utilizzo non autorizzato appena ne viene a conoscenza e deve adottare le misure idonee a garantire la sicurezza dei dispositivi personalizzati che ne consentono l'utilizzo (ad esempio conservare adeguatamente i codici PIN). Per quanto riguarda l'intermediario, la normativa ricordata prevede, tra gli altri, l'obbligo di assicurare che i dispositivi personalizzati che consentono l'utilizzo di uno strumento di pagamento non siano accessibili a soggetti terzi.

Si richiede, pertanto, da ambedue le parti, la necessaria diligenza per evitare che lo strumento di pagamento possa essere utilizzato senza la necessaria autorizzazione o in maniera fraudolenta.

La normativa mostra un chiaro *favor probatorio* nei confronti dell'utilizzatore, in quanto l'intermediario, per liberarsi da ogni responsabilità in caso di utilizzo fraudolento dello strumento, dovrà dimostrare che l'operazione è stata autorizzata dall'utilizzatore medesimo oppure che questi abbia agito in modo fraudolento ovvero con dolo o colpa grave.

Alla luce di tali disposizioni, pertanto, due sono i passaggi ineludibili in materia. In primo luogo è l'intermediario a dover provare l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni contestate, prova che comunque di per sé non è sufficiente a dimostrare il dolo o la colpa grave dell'utilizzatore. In secondo luogo, 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.

Con riferimento alla *strong customer authentication* (c.d. SCA) le fonti normative sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, nell'articolo 10 bis del D.Lgs. 10/2011, nelle 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 nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019).

Nello specifico, l'autenticazione forte (SCA) 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; possesso; gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

Nel caso di specie, sotto il primo profilo, l'intermediario non ha prodotto una completa documentazione relativa alla registrazione, contabilizzazione e autenticazione delle operazioni sconosciute.

In particolare, in relazione alla registrazione di un nuovo dispositivo sull'APP, il file prodotto dall'intermediario è in parte illeggibile e pertanto non è possibile individuare tutti i dati indicati nella relativa relazione tecnica (a titolo esemplificativo, la colonna "TIMESTAMPCHIAMATA" che consente di individuare la data e l'ora delle operazioni è completamente illeggibile).

Inoltre, sempre con riferimento all'*enrollment* si rileva che: l'intermediario, allega alle controrepliche evidenza relativa alle fasi del processo di attivazione di un nuovo dispositivo, ma senza fornire evidenza dell'inserimento della Password dopo l'attivazione dell'APP; quanto all'inserimento del primo codice OTP inviato via Email, la relativa stringa non è reperibile nel log "HTTP4" e la seconda evidenza riporta solo l'indicazione "Oggetto della Mail: Inoltro primo codice di attivazione nuovo dispositivo"; quanto all'inserimento del secondo codice OTP, l'intermediario allega evidenza nella quale è indicato l'invio di un



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

presunto messaggio contenente l'OTP al cellulare del cliente alle ore 16:48 del 10/07/2023, ma da tale evidenza non è possibile evincere il contenuto dell'SMS che dovrebbe contenere il codice OTP.

Questo Collegio, non diversamente da come si è già orientato in casi analoghi (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 13583/23) ritiene che non sia provata la SCA perché dalla documentazione prodotta, pur rilevandosi l'utilizzo del dispositivo oggetto di *enrollment* (elemento di possesso), non è possibile ricavare l'inserimento della password o del PIN (elemento di conoscenza).

Il Collegio ricorda che è onere dell'intermediario provare in modo rigoroso che l'operazione contestata sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata (art. 10, D.Lgs. 11/2010). In mancanza della suddetta prova l'intermediario sopporta - in ogni caso - integralmente le conseguenze delle operazioni sconosciute (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 22745 del 10 ottobre 2019).

Secondo gli orientamenti condivisi dei Collegi, infatti, la prova della corretta autenticazione/contabilizzazione/registrazione delle operazioni, in aderenza al dato normativo, rappresenta un antecedente logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

Per quanto esposto, questo Collegio dispone a favore di parte ricorrente il rimborso della somma di € 24.010,00, pari all'ammontare delle operazioni sconosciute.

### PER QUESTI MOTIVI

**Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 24.010,00.**

**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