

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) LAPERTOSA	Presidente
(MI) DENOZZA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CETRA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) SANTARELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) CARONNA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FAUSTO CARONNA

Seduta del 23/05/2024

FATTO

La ricorrente chiede il rimborso da parte dell'intermediario resistente dell'importo di due operazioni di pagamento non autorizzate, rispettivamente, di € 80.512,00 ed € 83.512,00 (importo complessivo: € 164.024,00), eseguite, nel contesto di una presunta unica truffa telematica, tramite bonifici istantanei addebitati sul conto corrente di cui la stessa società è titolare.

Il legale rappresentante della società ricorrente riferisce di avere ricevuto, in data 28.7.2023, SMS asseritamente provenienti dall'intermediario resistente, relativi all'avvenuta effettuazione di quattro bonifici istantanei fraudolenti, di cui due a valere sul conto corrente della società, tra le ore 22:45 e 00.06. Afferma poi di aver effettuato l'accesso all'*internet banking* delle società e di non avere rilevato alcuna movimentazione, contattato l'intermediario ed essersi recato presso la filiale, riuscendo a visualizzare l'addebito dei bonifici fraudolenti solo a partire dalle ore 8:30. Dichiarà, pertanto, di aver disconosciuto i bonifici, procedendo senza successo al *recall* degli stessi e sporgendo denuncia presso le forze dell'ordine. Secondo il rappresentante legale della ricorrente, la truffa sarebbe avvenuta in conseguenza della manomissione dei sistemi informatici del portale dell'intermediario, la cui esistenza secondo la ricorrente sarebbe confermata anche dal fatto che erano stati riscontrati malfunzionamenti del sito *internet* dell'intermediario già a partire dal 25.7.2023. In sede di repliche, il legale rappresentante della ricorrente riferisce, inoltre, di non aver ricevuto alcun SMS civetta, ribadisce di non aver compiuto



alcuna attività prima di subire la truffa e deduce che l'intermediario non ha provato la corretta autenticazione delle operazioni, né la ricezione dei codici OTP per l'attivazione dei *token* preliminari ad esse, aggiungendo che la documentazione dallo stesso fornita non sarebbe attendibile. Eccepisce, infine, che solamente dopo la truffa oggetto del presente ricorso l'intermediario resistente ha cambiato le proprie *policy*, aggiungendo un *QR code* generato dall'APP per l'autenticazione delle operazioni e prevedendo che i bonifici istantanei possano essere disposti solamente entro le ore 14:00. Pone, pertanto, all'attenzione dell'Arbitro Bancario Finanziario le proprie contestazioni, chiedendo il rimborso delle operazioni di pagamento non autorizzate, nonché interessi moratori e rivalutazione monetaria, con decorrenza dalla data di presentazione del reclamo, e il risarcimento del danno, pari complessivamente a € 6.618,57 per spese di assistenza tecnica, o altra somma ritenuta equa.

L'intermediario resistente eccepisce, nelle proprie controdeduzioni, che le operazioni contestate risultano essere state correttamente autenticate, contabilizzate e registrate, non essendo stata riscontrata alcuna anomalia nei sistemi informatici, né tantomeno manomissioni. Rileva, inoltre, che i sistemi di protezione adottati sarebbero stati vanificati dalla negligente condotta del legale rappresentante della società ricorrente, vittima di *spoofing*, il quale avrebbe cooperato, seppur involontariamente, con i truffatori, cedendo le proprie credenziali di accesso all'area riservata di *home banking* e comunicando i codici OTP ricevuti via SMS. Secondo l'intermediario, il legale rappresentante della ricorrente avrebbe anche colpevolmente ignorato l'SMS ricevuto in data 26.7.2023 avente a oggetto l'avvenuta attivazione del servizio di bonifici istantanei. L'intermediario chiede, pertanto, che l'Arbitro Bancario Finanziario rigetti le contestazioni della società ricorrente.

DIRITTO

Il ricorso ha a oggetto l'asserita illegittimità di due operazioni di pagamento, eseguite a favore di soggetti terzi nel contesto di una presunta truffa telematica.

La società ricorrente non offre elementi tali da ricostruire in modo dettagliato la frode occorsa, limitandosi a riferire che, in data 28.7.2023, il rappresentante legale si avvedeva dell'esecuzione di quattro bonifici fraudolenti, tra i quali i due oggetto del ricorso a valere sul conto corrente della società, erano stati eseguiti tra le ore 22:45 e 00:06. Recatosi in filiale, il rappresentante legale della ricorrente scopriva di essere stato vittima di una truffa informatica e procedeva senza successo al *recall* dei bonifici e al disconoscimento degli stessi. Segnala, poi, che l'ultimo accesso autorizzato era stato effettuato in data 25.7.2023 e in quell'occasione erano state riscontrate difficoltà nell'effettuare i bonifici, atteso che il relativo sito risultava essere in manutenzione. Riferisce di non aver ricevuto alcun SMS "civetta" e di non aver compiuto alcuna attività prima di subire la truffa.

Come è noto, nell'ipotesi di disconoscimento di operazioni di pagamento da parte del cliente, l'art. 10 del D.lgs. n. 11/2010 prevede che il prestatore di servizi di pagamento debba, in via preliminare, provare che l'operazione "*è stata autenticata, correttamente registrata e non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti connessi al servizio di disposizione di ordine di pagamento prestato*", nonché la circostanza 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 del predetto decreto.

Il Collegio rileva che, sulla base della documentazione allegata, per quanto l'intermediario resistente abbia predisposto un sistema di SCA, con riguardo agli accessi effettuati per



effettuare le operazioni controverse dai truffatori, non vi sia evidenza dell'inserimento della *password* quale secondo fattore di autenticazione, ma solo del perfezionamento dell'operazione con codice *OTP standard push* dal *token* in uso alla società ricorrente. In casi analoghi, questo Arbitro, con riferimento all'accesso all'area del cliente, ha ritenuto non provata la SCA, in quanto non vi era evidenza dell'inserimento dello *username* e della *password*, quale secondo fattore di autenticazione (si veda, *ex multis*, Collegio di Milano, decisione n. 3630/2024).

Inoltre, neanche rispetto alle due operazioni di bonifico contestate, è stata fornita prova del secondo fattore di autenticazione in concreto utilizzato. In un precedente in cui risultava evidenza del solo elemento di possesso, ossia dell'*OTP standard* generato tramite pressione manuale dei pulsanti sul *token*, codesto Collegio ha ritenuto non provata la SCA, affermando quanto segue: *“Per quanto attiene al primo profilo, l'intermediario resistente non ha fornito piena prova della corretta autenticazione delle operazioni disconosciute dal ricorrente, conformemente ai criteri SCA. Più in particolare, pur avendo illustrato un sistema complessivamente conforme alla SCA, i log e la documentazione prodotti dall'intermediario resistente sia per la fase di accesso al servizio home banking – per la quale è pure richiesta la procedura di autenticazione forte ai sensi dell'art. 10-bis, comma 1, lett. c), d.lgs. n. 11/2010 – che per la successiva disposizione delle operazioni di bonifico non forniscono piena prova dell'utilizzazione di entrambi i fattori necessari per l'autenticazione. La documentazione prodotta dall'intermediario resistente fornisce, infatti, evidenza del solo inserimento dei codici OTP generati tramite token software (elemento di possesso). Non sussiste, tuttavia, evidenza dell'inserimento di un secondo elemento di sicurezza, quale fattore di conoscenza o di inerenza”* (si veda Collegio di Milano, decisione n. 10032/2023).

Nel caso di specie, il Collegio non ha ragioni per discostarsi dai precedenti menzionati.

Il Collegio nota peraltro che l'attivazione di un nuovo *token* (presumibilmente avvenuta da parte dei truffatori) e l'abilitazione della funzionalità “bonifico istantaneo” sono state perfezionate tramite *OTP standard push* dal *token* in uso alla società ricorrente, nonché *“scansione del codice QR mostrato sul dispositivo che effettua l'operazione tramite la fotocamera del token software”*, secondo quanto affermato dall'intermediario resistente, ma non è stata fornita evidenza del numero di cellulare presso cui sarebbero stati inviati i codici OTP tramite SMS. Inoltre, nelle 24 ore successive all'attivazione del nuovo *token*, è stata registrata una serie continua di tentativi di inserimento di bonifici (istantanei e unici), non andati a buon fine perché bloccati da una protezione, presente in automatico per le prime 24 ore di attivazione di nuovi *token*, nei confronti di bonifici istantanei verso IBAN non conosciuti. Ad avviso del Collegio, tali anomalie, unitamente al fatto che le due operazioni contestate sono avvenute nell'arco di 16 minuti per il considerevole importo complessivo di € 164.024,00 a favore di un unico beneficiario, avrebbero dovuto essere rilevate dall'intermediario resistente. In ipotesi simili, viene ravvisata una responsabilità dell'intermediario, in virtù degli obblighi di protezione gravanti sullo stesso ai sensi dell'art. 1375 c.c., che impongono l'adozione di misure idonee a monitorare l'utilizzo degli strumenti di pagamento dei clienti e a prevenire truffe a danno di questi ultimi. In effetti, il Collegio ricorda che rientra tra i doveri dell'intermediario l'adozione di adeguati presidi automatici di sicurezza, che consentano il blocco delle operazioni non in linea con una normale operatività.

Alla luce delle considerazioni che precedono, in assenza della piena prova della corretta autenticazione delle operazioni disconosciute dalla società ricorrente secondo i criteri SCA, questa ha diritto al rimborso dell'intero importo corrispondente alle medesime operazioni, pari in totale a € 164.024,00.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Sulle domande accessorie, la società ricorrente chiede la corresponsione degli interessi moratori dal giorno del reclamo. Il Collegio, qualificata tale domanda come richiesta di interessi legali, la accoglie. Al riguardo si rappresenta che in base all'art. 11 D.lgs. 11/2010, *“il prestatore di servizi di pagamento riporta il conto nello stato in cui si sarebbe trovato se l'operazione di pagamento non avesse avuto luogo, assicurando che la data valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo”*. Non va invece riconosciuta alcuna rivalutazione monetaria, in quanto l'importo richiesto ha natura di debito di valuta non suscettibile di rivalutazione.

Infine, quanto alle presunte spese sostenute dalla società ricorrente, nulla risulta prodotto a sostegno di tale pretesa. In ogni caso, in merito alle spese legali, il Collegio rileva che le disposizioni che regolano i procedimenti ABF non contengono alcuna espressa previsione in ordine alla loro refusione. Secondo un orientamento consolidato, le spese di assistenza professionale non hanno carattere di accessorietà rispetto alla domanda principale, con la conseguenza che non sono automaticamente rimborsabili in caso di accoglimento della medesima (si veda Collegio di coordinamento, decisione n. 4618/2016). Pertanto, considerate anche la natura dell'Arbitro (che è organo di risoluzione stragiudiziale delle controversie) e le peculiarità del caso di specie, questo Collegio ritiene di non riconoscere il diritto della società ricorrente alla rifusione delle spese di assistenza tecnica.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 164.024,00 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