

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CORNO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) PERSANO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FRANCESCA DELL ANNA MISURALE

Seduta del 21/11/2024

FATTO

Con ricorso del 13 giugno 2024, il cliente, espone quanto segue:

- in data 28/02/2024 alle ore 16:50 riceveva una telefonata sul suo cellulare dal numero 06**** riconducibile ad un canale ufficiale dell'intermediario;
- l'operatore con il quale ha interloquito conosceva tutti i suoi dati personali e lo informava che lo stava contattando per un aggiornamento dell'app della banca;
- effettuato quanto richiesto, la conversazione terminava con l'invito a non effettuare l'accesso all'app nelle successive 24 h;
- il giorno dopo veniva contattato dal direttore di una filiale appurando che ignoti avevano effettuato un bonifico di € 8.000,00 a favore di un terzo;
- non ha ricevuto alcun SMS alert.

Chiede la restituzione della somma di € 8.000,00.

L'intermediario afferma quanto segue:

- il cliente è intestatario del conto corrente n. 949 presso un'agenzia dell'intermediario al quale è collegato il servizio "*Rapporti a distanza tra Banca e Cliente*", c.d. *home banking*, che consente al cliente di effettuare le operazioni di *inquiry* e dispositive su tutti i conti correnti personali a loro riferibili utilizzando il telefono cellulare o Internet;
- il servizio di *home banking* è collegato al suo telefono cellulare n. 331 ***789, al quale l'intermediario invia gli sms e le notifiche push riferite alla operatività da *home banking*;
- la fattispecie in esame rientra nel cd "*vishing*";
- sia il login che l'operazione di bonifico risultano correttamente autenticate, registrate ed eseguite mediante un sistema di autenticazione "forte", senza che sia emerso alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi della banca;
- per quanto riguarda il canale di provenienza della chiamata, l'intermediario ha sempre segnalato alla propria clientela di non riporre troppa fiducia nel "caller ID" che appare su telefono fisso o mobile, in quanto è risaputo che esso non garantisce che la chiamata sia effettivamente partita dall'utenza indicata sul display;
- sussiste la colpa grave del cliente, il quale ha seguito le istruzioni del finto operatore scaricando un app non ufficiale sul suo cellulare permettendo in tal modo il controllo da remoto del suo *device* da parte del truffatore;
- il cliente ha ricevuto sia un SMS alert che una notifica push;
- una volta ricevuta conferma del disconoscimento del bonifico, ha avviato prontamente l'azione di recall verso la banca corrispondente, con esito negativo.

Conclude, pertanto, per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di una operazione di bonifico dell'importo di € 8.000,00 eseguita in data 28 febbraio 2024 alle ore 17:14. È in atti la denuncia del cliente presentata in data 29.02.2024. Il disconoscimento dell'operazione pone la necessità di accertare in primo luogo la sua regolare autenticazione/contabilizzazione/registrazione.

In proposito, va innanzi tutto rilevato che l'operazione contestata è stata eseguita sotto il vigore del d.lgs. 27.1.2010, n. 11. In particolare, le fonti normative applicabili alla fattispecie sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, 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 è richiesta l'autenticazione forte (SCA) 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.

Al riguardo, giova precisare che 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 attiene al primo profilo sopra individuato, l'intermediario resistente non ha fornito piena prova della corretta autenticazione delle operazioni disconosciute dal ricorrente. Più in particolare, sulla base della documentazione versata in atti, l'intermediario resistente non ha prodotto piena evidenza dell'impiego della strong customer authentication per l'attivazione del Mobile Token, fornendo evidenza soltanto del fattore di possesso (invio del codice OTP), ma non di quello di conoscenza (utilizzo del PIN), cui lo stesso ha fatto riferimento. In relazione, invece, all'esecuzione dell'operazione disconosciuta, pur essendo valorizzata, nei log prodotti dall'intermediario resistente, nella colonna "esito operazione" come eseguita, non risulta, tuttavia, evidenza dell'effettivo inserimento del codice PIN.

In linea con la giurisprudenza di questo Arbitro che, in casi analoghi a quello di cui in contestazione (cfr. Collegio Milano, decisione n. 4760/24) non ha ritenuto provata la SCA, deve reputarsi non assolto l'onere probatorio gravante sull'intermediario.

Ebbene, secondo il consolidato orientamento dei Collegi, in difetto di piena prova sull'autenticazione delle transazioni disconosciute il ricorso deve essere accolto integralmente, posto che la mancanza della prova di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, come sopra evidenziato, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 8.000,00.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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
ANDREA TINA