

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) VELLA	Presidente
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LEMME	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) D ATRI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ANDREA GENOVESE

Seduta del 28/10/2024

FATTO

Insoddisfatta dell'interlocuzione con l'intermediario nella fase del reclamo, con ricorso n. 0402801 del 26.02.2024, la parte ricorrente si rivolge all'Arbitro al quale chiede di voler disporre il rimborso della somma complessiva di Euro 4.350,00, corrispondente all'importo del pagamento fraudolentemente eseguito dal proprio conto corrente, agli interessi non percepiti a causa dell'estinzione del conto deposito, ai danni subiti per l'indisponibilità delle somme e, infine, al rimborso delle spese legali sostenute. A sostegno delle proprie pretese, deduce in particolare che: (i) in data 02.02.2024 riceveva un messaggio civetta apparentemente proveniente dal numero dell'intermediario che si inseriva nello storico delle conversazioni genuine con lo stesso intrattenute; (ii) il messaggio lo informava di un collegamento al conto effettuato da parte di un nuovo dispositivo, invitandolo a cliccare su di un link per bloccare l'operazione; (iii) apriva il link ed appariva una schermata del tutto identica all'home banking della banca; (iv) si accreditava su detta pagina e riceveva quasi contemporaneamente una telefonata da parte di un numero ufficiale della banca, in occasione della quale un sedicente operatore lo guidava alla conclusione dell'operazione necessaria per bloccare l'accesso da parte di estranei; (v) comunicava all'operatore i tre codici ricevuti via sms; (vi) con ogni probabilità, con il primo codice il malfattore svincolava

il conto deposito, accreditando l'importo di Euro 6.000,00 sul c/c; (vi) la banca nel fornire i codici non indica mai l'operazione cui gli stessi si riferiscono; (vii) insospettito, non avendo ricevuto altre comunicazioni dall'intermediario, accedeva al conto e si avvedeva dell'esecuzione di un pagamento di euro 3.000,00; (viii) la frode, senza dubbio sofisticata, si sarebbe potuta evitare semplicemente accompagnando i codici inviati per SMS con l'indicazione della relativa causale; (ix) la mancanza della banca ha consentito a soggetti terzi di estinguere il conto deposito e i diritti connessi, nonché di effettuare un'operazione di pagamento.

Costituitosi, l'intermediario chiede, preliminarmente, di volersi dichiarare improcedibile il ricorso per assenza del preventivo reclamo; nel merito, chiede invece all'Arbitro di rigettare il ricorso perché infondato, sul rilievo che: a) il ricorrente dichiara di aver presentato preventivo reclamo alla banca in data 02.02.2024. In tale data, tuttavia, il ricorrente si limitava a informare per la prima volta la banca della frode patita; tale comunicazione, tuttavia, non può considerarsi un valido reclamo in quanto mero disconoscimento di un'operazione di pagamento. Il ricorso deve quindi essere dichiarato inammissibile; b) nel merito, il ricorso risulta essere infondato in quanto sia lo svincolo del deposito, sia l'operazione di pagamento sono state correttamente autorizzate mediante utilizzo di credenziali statiche e dinamiche in possesso del ricorrente con autenticazione forte a due fattori; c) i malfattori hanno potuto eseguire le operazioni solo in quanto il ricorrente ha condiviso con loro le credenziali statiche e le chiavi dinamiche necessarie per l'autorizzazione delle operazioni; d) la richiesta di risarcimento del danno è infondata.

In sede di repliche, la parte ricorrente insiste nella propria domanda, affermando che: (1) il reclamo è stato tempestivamente inviato unitamente alla denuncia sporta ai carabinieri con mail all'intermediario in data 03.02.24. Lo stesso reclamo è stato poi inoltrato per precauzione a mezzo PEC il 03.02.24 e ritrasmesso per sollecito in data 06.02.2024; (2) la frode è stata possibile perché i codici inviati dall'intermediario non indicavano l'operazione che si andava ad eseguire; (3) a conferma di ciò la banca ha, dopo la frode, modificato il contenuto dei propri messaggi che contengono oggi un alert relativo alle truffe e l'espresso riferimento alla transazione che si autorizza.

Con le controrepliche, l'intermediario ha eccepito che: I) le comunicazioni allegate dalla parte ricorrente alle repliche non includono alcuna contestazione relativa ad un comportamento attivo od omissivo della banca, pertanto non possono qualificarsi come reclamo; II) ribadisce che la richiesta di risarcimento del danno risulta infondata essendo sfornita di allegazione e prova in merito ai danni asseritamente patiti, al nesso causale tra i medesimi e alla condotta tenuta dalla banca, nonché alla relativa quantificazione.

DIRITTO

In via preliminare, l'intermediario eccepisce l'inammissibilità del ricorso per carenza del preventivo reclamo, in quanto assume che il disconoscimento delle operazioni di pagamento non possa essere qualificato come tale ai sensi delle vigenti disposizioni.

Al riguardo, la parte ricorrente a sostegno dell'ammissibilità del ricorso ha prodotto documentazione che dimostra sia la preventiva richiesta di rimborso delle somme oggetto di contestazione, sia l'iniziale riaccredito delle somme da parte dell'intermediario e poi del successivo riaddebito.

L'eccezione preliminare deve dirsi infondata.

Secondo l'orientamento consolidato dei Collegi ABF, infatti, il modulo contenente il

disconoscimento delle operazioni ritenute fraudolente costituisce valido reclamo ai sensi delle “*Disposizioni sui sistemi stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari*” (Cfr. *ex multis* Collegio di Bologna, decisione n. 7453/2022).

Passando al merito della controversia, si osserva che le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore del d.lgs. 27.01.2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Parte ricorrente chiede il rimborso di un’operazione di pagamento dell’importo di Euro 3.000,00 la cui provvista è stata creata mediante lo svincolo di un precedente deposito, in particolare:

DATA	ORA	TIPOLOGIA	IMPORTO
2.2.2024	<i>nd</i>	Svincolo deposito	Euro 6.000,00
2.2.2024	18:23	Pagamento online	Euro 3.000,00

Per quanto riguarda l'autenticazione delle operazioni, l'intermediario ha dimostrato, con i documenti prodotti:

- (i) con riferimento allo svincolo anticipato del deposito, l'inserimento della richiesta di svincolo anticipato del deposito nell'area riservata della banca, previo accesso alla medesima mediante inserimento delle relative credenziali personalizzate e conferma della richiesta di svincolo anticipato del deposito mediante inserimento di OTP, inviata al numero di cellulare indicato dal cliente in sede di apertura del rapporto e validato dalla banca;
- (ii) Con riferimento al pagamento con carta, è avvenuta l'associazione della stessa carta ad “A** P**” mediante i seguenti passaggi: inserimento dei dati della carta (PAN, data di scadenza e CVV dinamico), generazione del CVV dinamico mediante accesso all'area riservata e inserimento della OTP inviata all'utenza mobile del ricorrente, con username e password, conferma dell'associazione della carta con il *wallet*, mediante inserimento di ulteriore OTP inviata al numero di telefono validato del ricorrente. In seguito, è stata data conferma dell'operazione all'interno del *wallet* mediante Ma** securecode, basato sull'algoritmo S** P** A**.

Stando alla documentazione prodotta dall'intermediario ed alle allegazioni del medesimo svolte emerge, dunque, che l'accesso all'home banking, prodromico sia allo svincolo del deposito che alla generazione del CVV dinamico, è avvenuto mediante utilizzo della username e della password.

Si rammenta che un accesso all'home banking eseguito mediante i soli username e password non risulta conforme alle prescrizioni normative in materia di SCA, atteso che, mentre la password costituisce un elemento di conoscenza, lo username non rappresenta un fattore idoneo ai fini SCA.

Inoltre, in merito all'esenzione dalla SCA di cui all'art. 10 del regolamento delegato UE

2018/3891, richiamata da parte resistente, l'EBA ha chiarito che, qualora l'intermediario decida di non adottare l'autenticazione forte, applicando un'esenzione alla SCA normativamente prevista, nel caso in cui le operazioni siano state disconosciute dal cliente, resta ferma la sua responsabilità per le perdite patrimoniali subite dal cliente, ad eccezione di quanto può dirsi in caso di eventuale frode dello stesso (cfr. EBA Q&A 2018-4042).

Tanto basta per accertare il diritto della parte ricorrente ad ottenere il rimborso della somma di euro 3.000,00 illegittimamente sottrattata in conseguenza della frode.

Non può invece trovare accoglimento la domanda di risarcimento del danno e di rimborso delle spese legali. Quanto alla prima, la parte ricorrente ha ommesso di depositare in atti la copia del contratto di deposito, costitutivo del diritto al perseguimento degli interessi, o altra documentazione comprovante l'impossibilità di far fronte ai dedotti acquisti programmati, con conseguente danno emergente o da lucro cessante, quale conseguenza immediata e diretta. Per quanto attiene alla richiesta di refusione delle spese legali sostenute per la presentazione e gestione del ricorso introduttivo del procedimento, si rammenta che nel giudizio davanti all'ABF non è richiesta la necessaria assistenza e/o nomina di un consulente o di un legale. Inoltre, nella specie, la domanda di rimborso delle spese legali risulta anche sfornita di qualsiasi prova comprovante il sostenimento di un effettivo costo a tale titolo.

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 3.000,00 (tremila/00), oltre interessi legali dalla data del reclamo.

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
FRANCESCO VELLA