

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) BALDINELLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) ABATE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DINO DONATO ABATE

Seduta del 26/11/2024

FATTO

La società ricorrente afferma quanto segue:

- di aver subito, unitamente al suo legale rappresentante all'epoca dei fatti, sig. D*D*M*, una truffa informatica;
- precisa che in data 18.07.2024 è intervenuta una variazione della Società da S.n.c. a S.a.s., oltre a una variazione della compagine societaria che ha visto la rimozione come socio accomandatario del sig. D*D*M* e la nomina quale socio accomandatario e legale rappresentante del sig. F*D*M*, che ha presentato il presente ricorso per le somme di spettanza della Società;
- quanto allo svolgimento dei fatti, in data 05.12.2023, alle ore 13.30 circa, il sig. D*D*M* riceveva una chiamata dal numero 011***. L'interlocutore, presentatosi come operatore dell'intermediario, gli riferiva che sul suo conto corrente personale vi era stata una transazione sospetta dall'estero;
- il sig. D*D*M* veniva successivamente richiamato dalla stessa utenza telefonica da parte di differente operatore, il quale riusciva a carpire le credenziali (codice utente e password) e le coordinate della carta di credito aziendale;
- dopo averglielo fornite, il sig. D*D*M* riceveva diversi messaggi di recupero PIN;

- durante la conversazione telefonica, in cui l'operatore sembrava controllasse il sistema, il sig. F*D*M* (fratello del sig. D*D*M*) accedeva tramite home banking al conto corrente aziendale e si avvedeva che stavano avvenendo delle transazioni anomale non autorizzate;
- contattato telefonicamente, il servizio clienti dell'intermediario confermava che vi erano state delle transazioni anomale - apparentemente autorizzate dallo stesso cliente - per complessivi € 57.000,00 sul conto della società, unitamente ad altre transazioni, non autorizzate, su conto corrente e carta di credito personale (peraltro con aumento del massimale per la transazione) per ulteriori € 3.000,00;
- il sig. D* D*M* presentava denuncia alle competenti Autorità, oltre ad attivare la pratica di disconoscimento, con esito negativo;
- presentava quindi reclamo all'intermediario, ricevendo unicamente un riscontro interlocutorio;
- sussiste la responsabilità dell'intermediario per mancata adozione di un idoneo sistema di autenticazione, considerato che i truffatori con la sola password numerica sono riusciti ad accedere ai conti, scaricando l'app su un differente dispositivo, e ad effettuare in pochi minuti una pluralità di bonifici, senza che venisse mai richiesto l'inserimento di un codice OTP o della biometria;
- inoltre, il cliente, poco dopo essersi accorto della truffa, ha segnalato tempestivamente la situazione alla banca che avrebbe potuto ancora revocare le operazioni inserite. Si precisa che non si trattava di bonifici istantanei, con la conseguenza che la banca avrebbe potuto tempestivamente attivarsi per bloccarli.

L'intermediario, riportato il fatto, afferma quanto segue:

- preliminarmente, osserva che la medesima vicenda fraudolenta ha riguardato il conto corrente della società e il conto personale dell'allora legale rappresentante sig. D*D*M*, il quale ha presentato altro ricorso in proprio (n. 1559696/24); chiede pertanto la riunione dei due procedimenti;
- quanto alle operazioni disconosciute dalla società, esse consistono in: (i) n. 1 operazione di pagamento di € 2.460,00 effettuato con la carta n. ***847 intestata alla Società; (ii) n. 1 operazione di pagamento con bollettino postale di € 3.167,20; (iii) n.1 operazione di pagamento con bollettino postale di € 1.765,88; (iv) n.6 operazioni di pagamento "CBILL" in favore di una P.A. per un totale di € 50.076,33; il tutto per un importo complessivo di € 57.469,41;
- ricevuta la notizia della frode, la banca ha tempestivamente tentato il recupero della somma tramite i circuiti di credito. In seguito alle azioni di *recall*, la P.A. destinataria di alcuni dei pagamenti disconosciuti ha fornito riscontro, comunicando di essere disponibile a mettere le somme a disposizione del correntista solo a fronte di uno specifico provvedimento della competente Autorità Giudiziaria che autorizzi la restituzione;
- l'intermediario ha diffuso apposite campagne informative volte a sensibilizzare la clientela rispetto alle forme più comuni di frode informatica;
- le operazioni disconosciute sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali;
- sussiste la colpa grave in quanto (i) il legale rappresentante della Società ha comunicato al sedicente operatore le credenziali riservate; (ii) le modalità con le quali si è svolta la truffa non risultano assimilabili all'operatività di alcun servizio della banca; (iii) il sig. D*D*M* è stato allertato con numerosi messaggi dal

contenuto chiaro ed inequivocabile, relativi all'operatività posta in essere, che sono stati tuttavia ignorati.

L'intermediario resistente chiede la riunione del presente ricorso con quello n. 53351653 e nel merito di non accogliere le richieste oggetto del ricorso e, in subordine, di riconoscere il concorso di colpa con il cliente.

La società ricorrente replica quanto segue:

- i sistemi informatici di autenticazione adottati dall'intermediario risultano inadeguati e non conformi alla normativa di settore;
- la banca non ha adottato idonei sistemi di sicurezza anti-frode di monitoraggio delle transazioni, non essendosi neppure avveduta che numerose operazioni venivano eseguite da un differente device differente da quello originario e che, addirittura, nel medesimo istante operavano contemporaneamente due differenti device collegati allo stesso correntista;
- compete all'intermediario verificare anche il regolare andamento delle operazioni e segnalare quelle che appaiono anomale, specie se emergano transazioni effettuate in contrasto con la usuale operatività del conto;
- contrariamente a quanto sostenuto dall'intermediario, alcun messaggio di alert è mai stato inviato;
- con riguardo, poi, ai pagamenti effettuati, ad eccezione del bonifico, tutti gli altri risultano essere pagamenti di bollettini. Gli stessi, una volta ricevuta la tempestiva segnalazione da parte del correntista, dovevano essere tempestivamente bloccati;
- da ultimo, si evidenzia che, contrariamente a quanto riferito dall'intermediario, non sono mai state effettuate campagne informative specifiche riguardanti la sicurezza antifrode, come ad esempio l'obbligo di aggiornamento periodico della password.

L'intermediario controreplica quanto segue:

- contrariamente a quanto sostenuto da controparte, è stato dimostrato che tutte le operazioni sono state correttamente autenticate mediante sistema a doppio fattore, conforme ai requisiti della SCA;
- il sistema informatico della banca non ha subito alcuna violazione e/o malfunzionamento. L'alterazione dell'identificativo dell'utenza telefonica, nonché del mittente dei messaggi, avviene grazie all'utilizzo, da parte del truffatore, di software capaci di modificare l'ID mittente;
- quanto al riscontro alla richiesta di *recall*, fornito dalla P.A. destinataria di alcuni pagamenti, con lettera datata 12.04.2024 il signor D*D*M* è stato informato che l'eventuale richiesta di rimborso doveva essere gestita direttamente con la controparte beneficiaria dell'importo. Tuttavia, nulla è stato fatto dal cliente per ottenere la restituzione delle somme dalla citata P.A., che, come detto, ha manifestato la propria volontà di restituire tali somme (bloccate), in seguito all'emissione di un provvedimento autorizzativo della competente Autorità Giudiziaria.

DIRITTO

Il presente ricorso ha per oggetto n. 9 operazioni fraudolente poste in essere, nell'intervallo di circa un'ora e mezza, ai danni della società ricorrente. Come specificato nel ricorso, la medesima vicenda fraudolenta ha comportato anche il compimento di operazioni non autorizzate sul conto personale del sig. D*D*M*, all'epoca dei fatti legale

rappresentante della società. In relazione a tali operazioni, il sig. D*D*M* ha proposto altro ricorso innanzi all'Arbitro (n. 1559696 dell'01/08/2024). L'intermediario ha chiesto la riunione dei due ricorsi, sul punto si fa tuttavia presente che: (i) l'altro ricorso risulta proposto quale consumatore dall'allora rappresentante legale della società qui ricorrente; (ii) manca, quindi, la connessione soggettiva dei procedimenti (oltre ad una qualificazione unitaria delle rispettive parti ricorrenti), a tacere inoltre del fatto che le ragioni e gli elementi che vengono in rilievo nei due procedimenti sono in parte differenti richiedono dunque la trattazione separata. Si ritiene pacifico, pertanto, che l'oggetto della presente controversia debba intendersi limitato alle operazioni che hanno interessato la società.

Alla data delle operazioni trovava applicazione il D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 come modificato dal D.Lgs. n. 218/17 di attuazione della direttiva 2015/2366/EU (PSD II), entrato in vigore il 13/01/2018.

Le operazioni oggetto di disconoscimento sono, come detto n. 9, per un importo complessivo pari a € 57.469,41.

Sebbene l'importo complessivo delle operazioni disconosciute sia pari a € 57.469,41, si segnala che – nelle conclusioni del ricorso – la società chiede il rimborso del minor importo di € 57.000,00.

Alla luce del principio della domanda il *petitum* si determina pertanto in € 57.000,00.

Nel merito, circa la prova della doppia autenticazione forte, l'intermediario assolve all'onere della prova richiesto in caso di operazioni disconosciute; fornisce, in particolare, prova per ciascuna transazione della doppia autenticazione forte in particolare mediante il ricorso a un elemento di conoscenza (il PIN) e a un elemento di possesso (l'OTP sms).

Ferma la prova dell'autenticazione forte fornita dall'intermediario, secondo l'orientamento di questo Collegio, si rende opportuno andare a verificare se sussistano profili di anomalia nell'operatività contestata tali da concretizzare un concorso di colpa dello stesso. Secondo l'orientamento condiviso tra i Collegi, i principi del D.M. 112/2007 non hanno un valore precettivo diretto in materia di disconoscimento di operazioni non autorizzate ma sono espressione di un generale obbligo di monitoraggio delle operazioni, da valorizzare per valutare la condotta dell'intermediario.

Il Collegio può quindi valorizzare anche indici di frode ulteriori a quelli del D.M. 112/2007 in presenza di un'operatività anomala rispetto alle movimentazioni storiche del ricorrente (ad esempio con riguardo al numero, alla tipologia, all'importo, al tempo di esecuzione e alla riconducibilità delle operazioni al medesimo beneficiario), ove vi sia un'evidenza delle stesse.

Nel caso di specie risultano effettuati, nell'arco di circa un'ora e mezza, n. 1 pagamento con carta e n. 8 pagamenti di bollettini postali/CBILL, per un importo complessivo significativo. In alcuni precedenti, in cui veniva in rilievo una pluralità di operazioni di pagamento per importi considerevoli, il Collegio ha ravvisato una responsabilità concorrente dell'intermediario, valorizzando gli obblighi di protezione gravanti sull'intermediario 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 particolare, il Collegio ritiene che rientri 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. Nel caso di specie, rilevano i seguenti segnali di allarme:

- il numero delle operazioni ravvicinate poste in essere e il controvalore delle stesse;
- la tipologia delle transazioni effettuate, che risulta (secondo quanto riferisce il cliente senza che l'intermediario lo contesti) in contrasto con la usuale operatività del conto. Nella specie la "normale operatività" dovrebbe essere valutata anche tenuto conto della natura della parte ricorrente (una società) e della tipologia di



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

operazioni poste in essere (8 su 9 sono, come detto, pagamenti di bollettini postali/CBILL);

- I messaggi di *alert* non appaiono essere stati, nel complesso, correttamente inviati.

Alla luce degli elementi sopra riportati, si ritiene di ripartire il concorso di colpa nella misura della metà tra intermediario e ricorrente.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 28.500,00.

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

ANDREA TINA