



COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) CORNO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) COLOMBO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) COLOMBO

Seduta del 19/12/2024

FATTO

La società ricorrente, titolare di un contratto avente ad oggetto la prestazione di servizi di pagamento con l'intermediario convenuto, espone di essere stata vittima di una frode informatica, a seguito della quale ha subito la perdita della somma di € 27.895,67.

La truffa viene descritta nei seguenti termini:

- alle ore 16:58 del 19 settembre 2023 la Sig.ra S*** D*** N***, legale rappresentante della ricorrente, avrebbe ricevuto sul proprio cellulare una chiamata a suo dire riconducibile all'intermediario, e l'interlocutore, qualificatosi come responsabile della filiale presso cui è accesso il conto della società, l'avrebbe allertata circa alcuni tentativi di accesso al conto non autorizzati, effettuati dalla Romania;
- la Sig.ra S*** D*** N*** avrebbe testato l'affidabilità dell'operatore, chiedendogli di elencare le ultime sei transazioni effettuate sul conto corrente e questi avrebbe risposto correttamente;
- alle ore 17:01 ella avrebbe ricevuto un SMS, apparentemente riconducibile all'intermediario, che le avrebbe confermato di stare intrattenendo una telefonata con un operatore della parte convenuta;
- la conversazione sarebbe proseguita per qualche minuto, dopo di che la Sig.ra S*** D*** N*** avrebbe interrotto per sicurezza la telefonata, per poi essere subito dopo richiamata dall'operatore;



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- si sarebbero poi succedute diverse chiamate, durante le quali ella avrebbe effettuato a più riprese la procedura di cambio *password*, i cui messaggi però sarebbero pervenuti solo il giorno successivo;
- nel corso di una delle conversazioni, alle ore 18:30, la Sig.ra S*** D*** N*** si sarebbe resa conto che era stato effettuato un bonifico di € 29.000,00, a favore di un IBAN sconosciuto, ma apparentemente a beneficio della società stessa;
- nelle more, ella si sarebbe accorta anche dell'arrivo di una richiesta di autorizzazione per una nuova operazione, dell'importo di € 14.000,00, sicché avrebbe spento immediatamente il cellulare, per evitare un ulteriore addebito;
- avrebbe dunque effettuato tre ulteriori telefonate al numero che l'aveva chiamata, trovando a suo dire sempre all'altro capo della linea il medesimo soggetto con cui aveva sino ad allora interloquito;
- ulteriormente insospettitasi, alle ore 18:53, invece di effettuare la telefonata cliccando sul numero (riconducibile all'intermediario) che le era apparso quando era stata chiamata la prima volta, digitava il numero in questione con il tastierino del cellulare, e questa volta avrebbe risposto una reale operatrice della parte convenuta;
- costei l'avrebbe tranquillizzata garantendo di aver congelato l'operatività del suo conto corrente e di quello del truffatore, il quale non avrebbe a quel punto più potuto movimentarlo, nonché informandola del fatto che il giorno successivo avrebbe dovuto sporgere denuncia e presentare il modulo di contestazione;
- il giorno seguente riceveva un accredito e un'operatrice dell'intermediario le avrebbe confermato telefonicamente che si sarebbe trattato della quota parte recuperata dell'importo oggetto di frode;
- nonostante il reclamo, la restante parte della somma sottratta non è mai stata restituita.

Dedotta dunque la responsabilità della parte resistente, dai cui sistemi sarebbero stati peraltro cancellati gli eventi accaduti il giorno della truffa, la cliente chiede nelle proprie conclusioni la restituzione, con interessi e rivalutazione, della quota parte della somma ancora non restituita, pari a € 27.895,67, nonché la refusione delle spese occorse per l'assistenza legale della quale si è avvalsa per la trattazione della controversia.

In sede di controdeduzioni l'intermediario, rilevato che vi sarebbero delle discrepanze nell'esposizione dei fatti fornita dalla ricorrente, conferma l'effettuazione dei ripetuti cambi di *password* nel corso delle riferite chiamate.

I relativi SMS, diversamente da quanto allega la ricorrente, sarebbero stati inviati esattamente nel momento in cui veniva cambiata la *password* e non risulterebbe provato che siano stati ricevuti il giorno successivo.

Prosegue, poi, la parte convenuta deducendo che la cliente avrebbe installato l'*App* su un cellulare con 2 sim, una intestata alla società e una intestata a un soggetto terzo, che non risulta dalla visura della società, tale D*** C***, verosimilmente coniuge della legale rappresentante della ricorrente, a suo dire in spregio agli obblighi di custodia delle credenziali di accesso al conto. Dunque, potrebbe essere stato quest'ultimo soggetto, secondo l'intermediario, ad autorizzare il bonifico ad insaputa della società ricorrente.

Quanto alla contestazione inerente alla presunta cancellazione degli eventi accaduti nel giorno della truffa, la parte convenuta nega la circostanza, riferendo che l'applicazione



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

mostrerebbe solo gli accessi effettuati da dispositivi diversi rispetto a quello principale collegato all'*App*.

Riferisce, inoltre, l'intermediario che l'operazione disconosciuta sarebbe stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, in assenza di anomalie o di malfunzionamenti del sistema.

A seguito della telefonata ricevuta dalla ricorrente, l'intermediario avrebbe sospeso il conto e bloccato le relative carte di debito; avrebbe altresì bloccato il conto del truffatore alle ore 19:26, per poi chiuderlo il giorno successivo, restituendo alla ricorrente la somma che era residua su detto conto.

Il bonifico istantaneo contestato risulta essere stato autorizzato dalla ricorrente alle ore 18:29 e la segnalazione della truffa sarebbe avvenuta quasi un'ora dopo (tra le ore 19:14 e le ore 19:23); secondo quanto riferisce la parte convenuta, nel tempo intercorso tra il bonifico istantaneo e il blocco del conto del truffatore, quest'ultimo ha dunque potuto distrarre quasi tutto il capitale.

L'intermediario deduce poi lo svolgimento, da parte sua, di una continua attività di informazione nei confronti della propria clientela, attraverso messaggi di posta elettronica o *popup* che comunicano le più comuni regole di buon senso sulla sicurezza informatica, nonché attraverso una pagina dedicata ai temi di sicurezza sul proprio sito *web*.

Rilevata, infine, la sussistenza di colpa grave in capo alla ricorrente, poiché:

- i) la sua legale rappresentante avrebbe pienamente collaborato con i truffatori, nonostante la frode fosse perfettamente riconoscibile, tenuto conto delle modalità prolungate ed aggressive con cui è stata perpetrata;
- ii) il dispositivo su cui era installata l'*App* era in uso a due soggetti, in spregio agli obblighi di custodia delle credenziali,

l'intermediario conclude per il rigetto del ricorso.

In sede di replica, la ricorrente nega anzitutto che vi sarebbero discrepanze nell'individuazione delle chiamate, in quanto le stesse sarebbero state da essa correttamente elencate. Del pari, essa conferma la ricezione degli SMS relativi ai cambi delle *password* solo il giorno successivo, come da *screenshot* allegati al ricorso.

Quanto al Sig. D*** C***, egli sarebbe il compagno della rappresentante legale della società, e sarebbe a sua volta titolare di un conto corrente acceso presso l'intermediario. Il conto della società e quello del sig. D*** C*** sarebbero stati gestiti sul medesimo computer, situato nell'ufficio della società, nonché sul medesimo cellulare, contenente due sim diverse, e tali elementi sono sempre stati a disposizione dell'intermediario.

Quanto alle modalità di perpetrazione della truffa, la cliente rileva che la notifica *push* che l'intermediario invia per confermare le operazioni di bonifico conterrebbe solo il nome del beneficiario, e non l'IBAN, e quindi l'utente non potrebbe verificare le eventuali discrasie tra il nome del beneficiario e l'IBAN.

Non corrisponderebbe, poi, al vero il fatto che la società avrebbe effettuato la segnalazione dei fatti tra le ore 19:14 e le ore 19:23 del 19 settembre 2023; la telefonata al *customer service* dell'intermediario sarebbe infatti iniziata alle ore 18:53 e si sarebbe conclusa 29 minuti e 25 secondi dopo, quindi alle ore 19:23. Gli *screenshot* allegati dall'intermediario non attesterebbero infatti che la telefonata avvenne alle ore 19.14 e alle



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

ore 19.23 del 19 settembre 2023, bensì che l'operatrice aveva inserito con successo la segnalazione di una frode per € 29.000,00 e sospeso l'*account*.

Sorgerebbe dunque il sospetto – ad opinione della ricorrente – che, per motivazioni tecniche interne, ovvero per un disguido, il blocco del conto sia stato successivamente rimosso.

Insiste, dunque, la cliente per l'accoglimento del ricorso.

Le controrepliche dell'intermediario sono state trasmesse in ritardo, sicché delle stesse non può tenersi conto.

DIRITTO

Il ricorso ha ad oggetto l'illegittima sottrazione, dal conto della ricorrente, della somma di € 29.000,00, a seguito di un riferito episodio inquadrabile nella fattispecie del c.d. *ID caller spoofing*.

Le attività poste in essere dall'intermediario convenuto ai sensi dell'art. 24, comma secondo, d. lgs. 11/2010, hanno consentito il parziale recupero della somma oggetto di frode, sicché la domanda è stata proposta per il minor importo di € 27.895,67.

Sulla scorta della documentazione in atti e delle allegazioni delle parti, ritiene il Collegio che l'operazione di bonifico disconosciuta sia stata predisposta dai truffatori, ancorché potrebbe essere stata inconsapevolmente autorizzata dalla rappresentante legale della società cliente.

Secondo l'unanime indirizzo dei Collegi (cfr., a riguardo, Coll. Bologna n. 7079/24; Coll. Palermo n. 9033/24), nei casi in cui non risulti inequivocabilmente che l'operazione di pagamento sia stata interamente effettuata dall'utilizzatore del servizio (sia pure a seguito delle indicazioni fraudolente di un truffatore), per le operazioni *on line* trova applicazione la disciplina della c.d. S.C.A. (*Strong Customer Authentication*, o autenticazione forte), la quale si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: (i) conoscenza; (ii) inerenza; (iii) possesso. Tali elementi debbono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

L'autenticazione forte è richiesta sia nella fase di accesso al conto (*login*), o di *enrollment* dell'*App* su un *device*, o di registrazione della carta su un *wallet*, sia nella fase di esecuzione delle singole operazioni.

È inoltre unanime l'indirizzo dei Collegi, a mente del quale la prova dell'avvenuta autenticazione in modo *compliant* rispetto alla disciplina di settore deve essere prioritariamente fornita dall'intermediario, rispetto a quella avente ad oggetto la sussistenza di colpa grave in capo al cliente.

In altri termini, se l'intermediario non fornisce la suddetta prova prioritaria, il ricorso deve essere accolto, anche se – in ipotesi – vi fosse agli atti la prova della colpa grave del cliente.

Venendo al caso in esame, ritiene il Collegio che l'intermediario non abbia idoneamente assolto al richiamato onere probatorio, su di esso gravante in via prioritaria.



Sulla base della ricostruzione della dinamica dei fatti formulata dalle parti, l'esecuzione del bonifico fraudolento risulta essere stata preceduta da plurime modifiche della *password*, nonché dall'accesso al conto da parte dei truffatori.

Quanto alla *password*, essa risulta essere stata modificata alle ore 17:15, alle ore 17:59, alle ore 18:02, alle ore 18:16 e alle ore 18:48 del giorno della truffa (19 settembre 2023).

La prima di dette modifiche, secondo quanto riferito dall'intermediario, non sarebbe stata effettuata dai truffatori, bensì dal compagno della ricorrente, Sig. D*** C***, e il relativo SMS di notifica non è versato in atti. Le modifiche delle ore 17:59, delle ore 18:02, delle ore 18:16 e delle ore 18:48 risultano confermate, invece, anche dagli SMS allegati dalla ricorrente.

Tra tutte le modifiche menzionate, occorre soffermare l'attenzione sulla quella delle ore 18:16, posto che è l'ultima, in ordine temporale, prima dell'effettuazione del bonifico istantaneo fraudolento per cui è controversia.

Sulla base di quanto esposto in termini generali dall'intermediario nelle controdeduzioni, la modifica della *password* avrebbe richiesto l'inserimento di *username* e *password* e l'autorizzazione da parte della cliente tramite *push in App*.

In base alle allegazioni della parte convenuta, la procedura sarebbe stata avviata da un dispositivo non riferibile alla ricorrente. A riguardo, l'intermediario produce i *file* dei relativi *log*, muniti di una legenda esplicativa.

La documentazione prodotta, tuttavia, non fornisce alcuna evidenza di quali siano stati i fattori di autenticazione in concreto utilizzati, né vi è evidenza del testo della notifica *push* e del numero telefonico a cui sarebbe stata inviata.

Relativamente, poi, all'accesso al conto corrente prodromico all'effettuazione dell'operazione, l'intermediario riferisce la rilevazione di due dispositivi fraudolenti, da uno dei quali sarebbe stato in seguito effettuato il bonifico. La parte convenuta non specifica quale sia esattamente l'ultimo accesso al conto effettuato prima dell'esecuzione dell'operazione contestata e produce i *file* di alcuni *log*, muniti di una legenda esplicativa.

Anche in tal caso, le evidenze fornite dall'intermediario non consentono di determinare con esattezza il *login* prodromico all'esecuzione dell'operazione e dalla documentazione prodotta non si ha evidenza dei fattori di autenticazione utilizzati per detto *login*.

Ed invero:

- gli stralci di *log* prodotti dall'intermediario nelle controdeduzioni, da cui parrebbe evincersi la presenza dei due fattori di autenticazione (*password* e validazione della *push* con biometria), riportano l'orario delle 17:59 (ora italiana);
- come riferito in precedenza, alle ore 18:16 la *password* veniva modificata, per cui l'accesso al conto corrente prodromico all'esecuzione dell'operazione è necessariamente corrispondente o successivo a tale ultimo orario;
- ne consegue che gli stralci di *log* delle ore 17:59 non sono riferibili all'accesso prodromico all'esecuzione dell'operazione contestata;
- dai *log* risultano due sessioni eseguite alle ore 18:29, orario di esecuzione del bonifico, e solo relativamente ad una delle due emerge l'utilizzo del *token* di autenticazione;
- in ogni caso, non vi è nei suddetti *log* evidenza dei fattori di autenticazione utilizzati per la S.C.A. (che secondo l'intermediario dovrebbero essere la *password* e la *push* inviata al *device* registrato della cliente), né vi è evidenza che consenta di collegare alla ricorrente lo *userid* indicato;



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- né, infine, vi è evidenza del testo della notifica *push*, e nemmeno del numero di telefono alla quale sarebbe stata inviata.

Tanto basterebbe, dunque, a considerare non provata la S.C.A. nel caso di specie, senza entrare nel merito della disamina della fase esecutiva della disposizione.

Peraltro, anche con riferimento a quest'ultima, i *log* prodotti dall'intermediario, e la relativa legenda esplicativa, manifestano lacune analoghe a quelle già in precedenza segnalate, in quanto:

- l'intermediario non ha prodotto il testo della notifica *push*, né alcuna evidenza che consenta di ricondurre l'invio della stessa al numero della ricorrente;
- nessuna evidenza viene peraltro fornita nemmeno in relazione alla *password*.

La mancata dimostrazione di avere correttamente provveduto all'autenticazione in maniera *compliant* al sistema della S.C.A. espone dunque l'intermediario all'obbligo di rimborsare l'intera operazione fraudolenta, sicché va accolta la domanda intesa al recupero dell'importo residuo, di € 27.895,67.

Ai sensi della disciplina di cui al d. lgs. n. 11/2010 (art. 25, secondo comma), il prestatore del servizio di pagamento, in caso di sua responsabilità, ha l'obbligo di ripristinare la situazione del conto, come se l'operazione di pagamento eseguita non avesse avuto luogo; la data valuta dell'accredito sul conto di pagamento del pagatore non deve essere dunque successiva a quella di addebito dell'importo.

La corresponsione della somma va dunque effettuata "con buona valuta", ovvero sia con valuta alla data del 19 settembre 2023, il che assorbe la domanda inerente agli accessori (interessi e rivalutazione) proposta dalla ricorrente.

Non può, invece, essere accolta la domanda relativa al rimborso delle spese di assistenza professionale.

Il Collegio di Coordinamento, infatti, nelle decisioni nn. 3498/12 e 6167/14, ha da tempo chiarito che la liquidazione dei compensi legali a carico dell'intermediario, nel procedimento dinanzi all'ABF, non si configura nei medesimi termini in cui si configura la condanna alle spese nel procedimento dinanzi all'A.G.O.

La circostanza, infatti, che la difesa tecnica, nel procedimento arbitrale, non sia necessaria impone anzitutto di selezionare con un certo rigore le ipotesi in cui va ravvisata l'utilità della stessa, ai fini dell'accoglimento delle ragioni del cliente.

Ed invero, sulla scorta di detti presupposti, il costante indirizzo dell'ABF è nel senso di considerare le spese di assistenza tecnica quale componente del complessivo pregiudizio patito dal cliente, il quale si è visto *in facto* (ancorché, come detto, non *in iure*) costretto, in ragione della complessità della controversia, o del suo valore economico, o degli ostacoli variamente frapposti dall'intermediario alla corretta ricostruzione della vicenda fattuale, a rivolgersi ad un legale per far valere le proprie buone ragioni.

Senonché tale pregiudizio può dirsi realmente dimostrato solo nel caso in cui vi sia agli atti la fattura del professionista, o comunque un documento da cui poter inferire l'effettivo esborso economico da parte del cliente, fermo restando ovviamente che il Collegio sarà poi tenuto a valutare: (i) la sussistenza dei presupposti, in base ai quali siffatta posta risarcitoria sia effettivamente accordabile, tenuto conto dei principî, di cui alle riferite decisioni del Collegio di Coordinamento; (ii) in caso affermativo, la congruità dell'entità dell'esborso, in relazione alle specificità del caso concreto (negli stessi termini, Coll. Milano, n. 4356/24; Coll. Milano, n. 4392/24; Coll. Milano n. 8895/24).



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Nel caso in esame, non essendo stata allegata agli atti alcuna documentazione attestante l'avvenuto esborso in favore del professionista di alcuna somma, la domanda sul punto non può venire accolta

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 27.896,00 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
ANDREA TINA