

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) DALMARTELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) AFFERNI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNI AFFERNI

Seduta del 07/01/2025

FATTO

La cliente afferma quanto segue:

- in data 02/03/2024, si accorgeva che la sua carta bancomat e la sua carta prepagata erano bloccate a seguito di un controllo sul suo conto corrente;
- contestualmente si accorgeva che persone ignote avevano effettuato due operazioni non autorizzate, rispettivamente un bonifico istantaneo di € 3.490,00 più € 1,25 di commissione e un bonifico ordinario di € 6.450,00 più € 1,25 di commissione, entrambe a favore di B.A.C.;
- bloccava il suo conto corrente ed entrambe le carte di pagamento;
- sporgeva denuncia alle Autorità competenti;
- presentava reclamo all'intermediario che rispondeva negativamente;
- non si comprende come possa essere avvenuto l'illecito, dato che la cliente non ha ricevuto nessuna chiamata strana da parte di sedicenti operatori della banca e non ha mai riscontrato alcuna anomalia sull'applicazione bancaria né ceduto a terzi le carte o dato i codici di sicurezza delle sue carte;
- parimenti la cliente non ha dato le credenziali della sua *home banking* e non ha mai cambiato la password;



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- sussiste la responsabilità della banca per non aver vigilato e/o bloccato le operazioni sospette e per non essere dotata di sistemi di sicurezza adeguati.

In conclusione parte ricorrente chiede il rimborso dell'operazioni disconosciute per un totale di € 9.940,00.

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

- la ricorrente ha affermato di aver rinvenuto nella propria home banking l'esecuzione di n. 2 bonifici mai autorizzati;
- per autenticare e mettere in esecuzione i bonifici occorre che il truffatore abbia ricevuto dall'utente le credenziali di accesso (password) e poi dei codici OTP, generati dal dispositivo cellulare, per autorizzare le operazioni di pagamento;
- dal registro informatico di tutte le operazioni compiute dalla cliente risulta che la stessa ha autorizzato ogni singola operazione dal proprio dispositivo cellulare ed è stata debitamente notiziata tempo per tempo mediante notifiche push a mezzo sms;
- la ricorrente ha già individuato il presunto responsabile della truffa e pertanto soltanto nei confronti di questo deve muovere le proprie rimostranze nelle opportune sedi civili e penali;
- i sistemi informatici della banca sono integralmente conformi alle previsioni normative di settore;
- la ricorrente ha disatteso e omesso tutte le cautele e le prevenzioni per situazioni consimili ben individuate e caldegiate nella apposita sezione sulla pagina web dell'intermediario per evitare le frodi informatiche.

In conclusione, l'Intermediario chiede che il ricorso venga rigettato in quanto infondato. In subordine, chiede l'applicazione dell'art. 1227 c.c. per concorso di colpa di parte ricorrente.

La cliente, richiamati i propri scritti, replica che:

- la ricostruzione in fatto formulata dall'Intermediario risulta infondata e priva di certa dimostrazione;
- la cliente ha sempre diligentemente conservato le proprie credenziali bancarie;
- la cliente si è trovata con il cambio della password senza aver mai dato ad alcuno le sue credenziali e senza che nulla le sia successo di particolare;
- la cliente non ha autorizzato le due operazioni di bonifico;
- la banca non ha adottato misure idonee a garantire un adeguato livello di sicurezza per l'accesso all'*home banking* e per la predisposizione di pagamenti;
- la banca non ha provato di aver adottato tutte le misure di sicurezza e di monitoraggio adeguate a contrastare scenari di truffa dotati di una tipicità sociale;
- l'intermediario non ha provato neppure la colpa grave o la negligenza della cliente;
- la ricorrente è vittima di una azione illecita altrui favorita da un livello inadeguato di protezione da parte della banca e nessun elemento probatorio è stato allegato dalla convenuta a sua discolpa.

L'intermediario, riportandosi alle conclusioni in atti, controreplica che:

- dal file log si evince chiaramente che la ricorrente ha autorizzato ogni singola operazione dal proprio dispositivo e, di volta in volta, è stata tempestivamente notiziata mediante le relative notifiche sms;
- i sistemi di sicurezza della banca sono integralmente conformi alle previsioni normative di settore e la truffa ha avuto buon esito soltanto per l'assoluta mancanza di diligenza della ricorrente.

DIRITTO



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

La questione in oggetto riguarda 2 operazioni contestate (bonifici) per un importo di € 9.940,00 effettuate in data 2/3/2024 alle ore 12:25 e alle ore 12.31.

Nella denuncia e successiva integrazione, la cliente descrive la truffa nei medesimi termini del ricorso, specificando di non aver mai effettuato un cambio password e di aver ricevuto, in data 02/03/2024, sms con gli estremi dei bonifici effettuati.

Considerando, poi, la data dell'operazioni non rimborsate, trova applicazione il D.Lgs. 11/2010.

Sulla base della normativa sopra indicata, in primo luogo è l'intermediario a dover provare, oltre all'insussistenza di malfunzionamenti, l'autenticazione, la corretta registrazione e contabilizzazione delle operazioni sconosciute, prova che comunque di per sé non è sufficiente a dimostrare il dolo o la colpa grave dell'utilizzatore (cfr. art. 10, comma 2 del decreto legislativo n. 11/2010, secondo cui *"l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che (...) questi [il cliente] abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7"*). In secondo luogo, è sempre l'intermediario a dover provare tutti i fatti idonei ad integrare la colpa grave dell'utilizzatore, unica ipotesi in cui, oltre al dolo e alla frode, lo stesso può patire le conseguenze dell'utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento. Si fa presente che - sulla materia in esame - si è recentemente pronunciato il Collegio di Coordinamento (Decisione n. 22745/19 del 10.10.2019), ove viene enunciato il seguente principio interpretativo: *"la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d. lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l'"autenticazione" e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente"*.

Sotto il primo profilo, l'intermediario, non produce adeguata prova della contabilizzazione, registrazione e autenticazione dell'operazione contestata.

Con riferimento sia alla fase precedente ai bonifici contestati sia all'esecuzione delle operazioni contestate, si osserva quanto segue.

Dalle evidenze prodotte pare possibile trarre evidenza delle notifiche push relative alla richiesta di autorizzazione del login e di reset password e relative alle richieste di autorizzazione dei bonifici che potrebbero in ipotesi essere ascrivibili alla categoria del possesso.

Non è chiaro se tali notifiche siano state autorizzate con inserimento di un codice o con la biometria.

Non vi sono evidenze relative ai codici OTP indicati dall'intermediario.

Non è invece presente evidenza del secondo fattore (sia in relazione all'accesso all'home banking sia in relazione all'esecuzione dei bonifici contestati).

Si rammenta che, in caso di difetto di piena prova sull'autenticazione delle transazioni sconosciute, secondo l'orientamento dei Collegi il ricorso deve essere accolto integralmente, posto che la mancanza anche parziale 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, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

La cliente parrebbe chiedere il ristoro delle spese di assistenza legale (*"Vinte le spese"*). Ella, tuttavia, non quantifica la richiesta e non allega evidenza della parcella del difensore.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

L'accoglimento quindi è parziale (non venendo accolta la domanda sulle spese legali).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 9.940,00.

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