

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

Relatore PIERFRANCESCO BARTOLOMUCCI

Seduta del 30/01/2025

FATTO

La ricorrente, insoddisfatta dell'interlocuzione intercorsa nella fase del reclamo, adiva questo Arbitro deducendo di essere unica titolare di un conto corrente acceso presso l'intermediario resistente, nonché di essere cointestataria di un ulteriore conto corrente, unitamente al proprio coniuge, acceso presso diverso intermediario.

Faceva presente che, in data 14/10/2023, il coniuge avesse ricevuto da un numero verde riconducibile a tale intermediario terzo una telefonata con cui si comunicava l'effettuazione di un bonifico di € 14.900,00 in favore di beneficiario sconosciuto; soggiungeva che il sedicente operatore avesse invitato la cliente ed il suo coniuge a compiere operazioni per il blocco di tale disposizione, riservandosi di ricontattarli per verificare anche la situazione del conto presso l'intermediario odierno resistente.

Deduceva che, dopo pochi minuti, fossero stati contattati dal numero verde riconducibile all'intermediario odierno resistente, per essere informati della presenza di presunte operazioni anomale (un bonifico per € 10.000,00, due pagamenti per € 1.200,00 ed un ulteriore pagamento per € 500,00) e per essere invitati a revocarle facendosi comunicare i codici OTP nel frattempo ricevuti dalla cliente sul proprio cellulare.

Evidenziava di essersi avveduta del compimento di operazioni effettuate il giorno successivo a sua insaputa (un bonifico di € 10.000,00 e tre pagamenti per € 994,95

ciascuno) e prendeva contatti con l'intermediario per richiedere il rimborso, senza esito; soggiungeva di aver pure presentato denuncia alle competenti Autorità e formale reclamo all'intermediario.

Chiedeva, pertanto, il rimborso dell'importo complessivo di € 25.884,85 oltre interessi.

Costituitosi ritualmente, l'intermediario rilevava che le operazioni contestate fossero state correttamente contabilizzate, registrate ed autenticate, in quanto poste in essere con il corretto inserimento delle credenziali.

Riteneva che la truffa subita dalla cliente fosse riconducibile ad un fenomeno di *vishing*, rispetto al quale dovesse configurarsi la colpa grave della cliente, la quale aveva dato seguito a tre telefonate con sedicenti operatori che non potevano essere assolutamente riconducibili alla banca.

Evidenziava che fosse ormai notorio che il "Numero Verde" sia abilitato solo a ricevere e non ad effettuare le chiamate, rilevando che la ricorrente, con una media diligenza, avrebbe dovuto assolutamente insospettirsi e certamente potuto evitare la truffa.

Specificava pure che esistesse comunemente in commercio una banale tecnica che permette ai truffatori di effettuare telefonate facendo visualizzare al destinatario un nome e numero prescelto in luogo del vero numero del mittente; considerava che tutto ciò non potesse essere in nessun modo imputabile alla banca, la quale non può evitare e/o bloccare tale tipologia di telefonate, ma mette in guardia i propri clienti da tali tecniche.

Sottolineava che la ricorrente avesse dato seguito alle richieste del sedicente operatore, fornendo allo stesso tutte le OTP ricevute sul proprio cellulare e che avesse ammesso di aver disinstallato l'app dell'intermediario dal proprio telefono dopo la chiamata del 14/10/2023; soggiungeva pure che ella non avesse controllato la lista movimenti nel corso della telefonata, nonostante - come risulta dalle tracciatore - avesse fatto accesso più volte all'area personale.

Chiedeva, pertanto, il rigetto del ricorso.

Alle controdeduzioni dell'intermediario replicava la ricorrente, la quale contestava in primo luogo l'attendibilità e la valenza probatoria dei log informatici prodotti dalla banca.

Deduceva pure che – a fronte dell'anomalia delle operazioni – l'intermediario avrebbe dovuto adottare idonei sistemi anti-frode e di *alert*; rilevava, peraltro, che la banca non avesse mai attivato idonee campagne informative in materia di frodi telefoniche.

Da ultimo, sottolineava che la frode subita avesse natura sofisticata, anche considerato che ella non ha competenze informatiche; riteneva, quindi, che la responsabilità non potesse che ricadere sull'intermediario, rientrando nell'area del suo rischio professionale.

Le repliche del ricorrente venivano riscontrate dall'intermediario, il quale rimarcava che i log fossero stati depositati così come estratti dai propri sistemi informatici e risultassero conformi a quanto richiesto dall'Arbitro a fini probatori.

Precisava che non vi fosse stato alcun malfunzionamento o compromissione dei sistemi di sicurezza della banca, soggiungendo che alla truffa non potesse riconoscersi la natura non sofisticata, confermato dagli orientamenti ABF.

Ribadiva pure la bontà della propria campagna informativa in materia di sicurezza informatica sul web, ivi incluso un contenuto dedicato alle frodi perpetrate mediante il c.d. *vishing*.

Insisteva, quindi, per l'accoglimento delle conclusioni già rassegnate.

La domanda proposta dalla ricorrente è relativa all'accertamento del proprio diritto alla restituzione del controvalore di alcune operazioni, successivamente disconosciute.

La materia, come noto, è regolata dal D.lgs. n. 11/2010 come modificato dal D.lgs. n. 218/2017 con cui è stata recepita la direttiva 2015/2366/UE (c.d. PSD2- *Payment Services Directive 2*).

Tale disciplina, al fine di rafforzare i presidi di sicurezza e di incentivare il corretto utilizzo di strumenti di pagamento diversi dal contante, introduce una serie di obblighi in capo tanto ai fruitori quanto ai prestatori di servizi di pagamento: ai primi è imposto di usare detti strumenti in modo diligente, in conformità alle prescrizioni contrattuali, adottando misure idonee ad assicurare la segretezza dei codici personalizzati necessari per usufruire dei servizi e onerando gli stessi di informare tempestivamente i prestatori in caso di operazioni fraudolente; ai secondi, invece, è imposto di predisporre sistemi di sicurezza che impediscano l'accesso da parte di terzi ai dispositivi personali degli utilizzatori (c.d. *Strong Customer Authentication SCA*), nonché ad impedire l'uso degli strumenti di pagamento successivamente alla comunicazione ricevuta da questi ultimi nei casi di operazioni disconosciute.

Al fine di bilanciare le diverse posizioni, ed in ragione del rischio d'impresa riconosciuto in capo al prestatore dei servizi di pagamento, la normativa *de qua* prevede una diversa distribuzione degli oneri probatori in conseguenza del disconoscimento di un'operazione, con l'obiettivo di attribuire la responsabilità degli utilizzi fraudolenti all'impresa, nel caso in cui essi non siano stati cagionati da frode, dolo o colpa grave del cliente. Tale criterio di imputazione della responsabilità, tuttavia, presuppone sul piano fattuale che gli utilizzi non autorizzati siano stati effettuati in conseguenza del furto o dello smarrimento degli strumenti di pagamento, ovvero dell'illecito utilizzo dei codici dispositivi degli strumenti di pagamento da parte di terzi frodatori.

Risulta documentalmente che le operazioni contestate consistono in due bonifici e sei pagamenti mediante carta, eseguiti tra il 14 e il 15 ottobre 2024 per un ammontare complessivo di € 25.884,85.

Dai log informatici versati in atti emerge che la fase di accesso all'area riservata, prodromica al compimento delle azioni disconosciute, sia stata effettuata in entrambe le giornate mediante riconoscimento biometrico e con inserimento di username e password personali; pertanto deve concludersi che detti accessi risultano autorizzati facendo ricorso a un elemento di inerenza ovvero a un elemento di conoscenza.

L'intermediario, tuttavia, precisa che gli accessi della ricorrente siano avvenuti senza la necessità dell'inserimento di un secondo fattore di autenticazione, ai sensi dell'art. 10 del Regolamento Delegato (UE) 2018/389, "*poiché solo pochi minuti prima era stato eseguito l'accesso con doppio fattore mediante modifica della password*".

La norma appena richiamata, come modificata dal Regolamento Delegato (UE) 2022/2360, consente invero che l'accesso c.d. informativo al conto possa avvenire senza applicare la SCA, a condizione che non siano decorsi più di 180 giorni dall'ultima applicazione della SCA.

Rispetto alla richiamata disposizione normativa, si pone la questione di stabilire se, una volta avuto accesso al conto mediante ricorso a un unico fattore (in applicazione della citata esenzione dalla SCA), sia o meno possibile riutilizzare detto fattore e combinarlo con un secondo elemento di autenticazione per autorizzare un'operazione di pagamento. Sul tema si è pronunciata l'EBA (cfr. Q&A 2018_4141) la quale ha chiarito che il Regolamento delegato consente di riutilizzare uno dei fattori di autenticazione inseriti per l'accesso al conto per disporre un'operazione di pagamento online nell'ambito della medesima sessione, purché l'associazione di entrambi fattori produca il *dynamic linking*

richiesto dall'art. 5 del Regolamento stesso; l'Autorità ha pure precisato (cfr. Q&A 2020_5516) che tale principio trova applicazione anche allorché l'accesso al conto non sia presidiato da SCA, in quanto riconducibile a una delle ipotesi per le quali è prevista l'esenzione ai sensi dell'art. 10 del Regolamento delegato. In tali casi, è possibile per gli intermediari riutilizzare l'(unico) elemento utilizzato per l'accesso al conto ai sensi dell'esenzione di cui all'art. 10, quando è eseguita un'operazione di pagamento elettronico nell'ambito della stessa sessione, a condizione che siano soddisfatte le condizioni appena descritte.

Nel caso di specie, a prescindere da quanto dedotto dall'intermediario (il quale riferisce che il precedente accesso con autenticazione forte sarebbe stato eseguito il 16/09/2023 mediante inserimento di username e password nonché del codice OTP, anche se la documentazione ad esso relativa non sembra far emergere l'inserimento della password) il Collegio rileva – come già ha avuto occasione di chiarire in altri precedenti – che gli accessi all'area riservata nei due giorni della truffa non siano stati di carattere meramente informativo, bensì di tipo operativo, essendo stati effettuati per finalizzare le operazioni fraudolente; pertanto, essi non possono ritenersi rientranti nell'ambito di applicazione del richiamato art. 10, con la conseguenza che non può considerarsi applicabile la prevista esenzione dalla SCA (cfr. Coll. Milano, dec. n. 10636/2024; n. 8155/2024; n. 7574/2024).

In considerazione del fatto che le stesse indicazioni dell'EBA precisano che – laddove il cliente disconosca le operazioni eseguite in applicazione di una esenzione dalla SCA normativamente prevista – resta comunque ferma la responsabilità dell'intermediario che ha deciso di non adottare l'autenticazione forte, fatte salve le ipotesi di frode dell'utilizzatore, il ricorso deve essere accolto.

La mancanza anche parziale della prova del rispetto dei presidi di sicurezza in tutte le fasi dell'operazione di pagamento, e quindi sin da quella di accesso al sistema, è infatti risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al cliente, costituendo, in aderenza al dato normativo, un *prius* logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente (cfr. Coll. coord., dec. n. 22745/2019).

Deve, pertanto essere riconosciuto il diritto della ricorrente ad ottenere il rimborso del controvalore delle operazioni contestate.

Il Collegio dispone che sulle somme così riconosciute vadano altresì computati gli interessi al tasso legale, a far data dal reclamo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 25.885,00, oltre interessi legali dal reclamo al saldo.

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