

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 (MI) DELL'ANNA MISURALE

Seduta del 01/04/2025

FATTO

La cliente, con ricorso del 11 dicembre 2024, espone quanto segue:

- è titolare della carta di debito n. 6610;
- alle ore 16:36 del 18/10/2024 riceveva un sms che sembrava provenire dall'intermediario in quanto proveniente da un numero riconducibile alla banca;
- con l'sms le veniva comunicato l'accesso al proprio conto da un nuovo dispositivo;
- successivamente, alle ore 16:38, veniva contattata da un numero fisso e un sedicente operatore le segnalava la predisposizione di un bonifico istantaneo di € 1.680,00 sul suo conto;
- durante la chiamata riceveva l'sms dell'avvenuta presa in carico dello storno del pagamento;
- al termine della telefonata, chiamava il numero verde dell'intermediario e si avvedeva di essere stata vittima di una frode;
- provvedeva a bloccare la carta e il conto, sporgeva denuncia presso le Autorità;
- presentava reclamo in data 28/10/2024, che veniva riscontrato negativamente dall'intermediario;
- non ha disposto il bonifico oggetto di contestazione;
- non sussiste colpa grave a lei imputabile, in quanto la modalità della truffa risulta essere particolarmente insidiosa, inoltre gli sms truffaldini ricevuti si inserivano nella

medesima chat di messaggistica dell'intermediario, in coda ad altri sms autentici della banca;

- manca la predisposizione di un blocco cautelativo da parte dell'intermediario, o una verifica con la cliente della correttezza della transazione.

Chiede, pertanto, il rimborso della somma di € 1.680,00, «oltre alle commissioni addebitate dall'intermediario».

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

- il ricorso è inammissibile in quanto indeterminato nel contenuto, nonché nella descrizione dell'occorso. Tali omissioni non consentono la ricostruzione della vicenda;
- la cliente è stata vittima di spoofing, in quanto, a seguito della ricezione di una comunicazione con falso mittente, è stata guidata con l'inganno dai truffatori a disporre il bonifico credendo di eseguire uno storno;
- le operazioni sono state correttamente contabilizzate, registrate e autenticate in quanto realizzate con il corretto inserimento delle credenziali;
- dalle evidenze tecniche emerge che non si è trattato di un'operazione non autorizzata o non correttamente eseguita, bensì di un'operazione realizzata verosimilmente dalla stessa cliente;
- pertanto, non viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla Direttiva 2015/2366/EU ("PSD2") e al D. Lgs n. 11/2010;
- non sussiste un dovere generale dell'intermediario di chiedere spiegazioni alla cliente a fronte di operazioni come quella in oggetto;
- il bonifico istantaneo consente di trasferire irrevocabilmente denaro da un conto di pagamento ad un altro in pochi secondi con disponibilità immediata delle somme al beneficiario. La disponibilità dei fondi al beneficiario è immediata, e, una volta eseguito, non è revocabile;
- è stato tentato il richiamo del bonifico con esito negativo;
- numerose sono le campagne attivate dalla banca al fine di prevenire frodi. Se la cliente avesse considerato tutti gli avvisi ricevuti nel tempo in merito, avrebbe potuto, con un minimo di diligenza, riconoscere ed evitare la frode;
- sussiste la colpa grave del cliente in quanto ha seguito le indicazioni impartite da un terzo sconosciuto permettendogli di realizzare la frode;
- non sono stati riscontrati malfunzionamenti o intrusioni nei propri sistemi informatici.

Chiede, pertanto, il rigetto del ricorso.

Con le repliche, la cliente ribadisce le proprie difese e, rispetto alla domanda formulata in sede di ricorso, chiede altresì in subordine di accertare il concorso di responsabilità dell'intermediario, liquidando il rimborso in via equitativa. L'intermediario richiama le precedenti difese e insiste per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La questione sottoposta all'esame del Collegio ha ad oggetto il disconoscimento di una operazione, eseguita in data 18/10/2024, alle ore 16:40 dell'importo di € 1.680,00. Segnatamente, si tratta di un bonifico che l'intermediario assume essere stato disposto personalmente dalla cliente, la quale al contrario nega il proprio apporto causale.

È in atti la denuncia presentata in data 18/10/2024, nella quale la cliente dà conto, se pur non in modo dettagliato, della truffa senza riferire di avere ella autorizzato operazioni o preso parte alla loro esecuzione.

Viene, pertanto, in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate. In proposito, va innanzi tutto rilevato che le operazioni contestate sono state eseguite sotto il vigore del d.lgs. 27.1.2010, n. 11. In particolare, le fonti normative applicabili alla fattispecie sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PDS2, nell'articolo 10 bis del D. Lgs. 11/2010, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione Europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019). Nello specifico è richiesta l'autenticazione forte (SCA) quando il cliente 1. accede al suo conto di pagamento online; 2. dispone un'operazione di pagamento elettronico; 3. effettua una qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi. La SCA si realizza con il ricorso ad almeno due dei seguenti tre fattori: conoscenza; inerenza; possesso. Gli elementi devono essere reciprocamente indipendenti e appartenere a categorie diverse.

Al riguardo, giova precisare che l'art. 10 del D.lgs. n. 11/2010 prevede un particolare regime di ripartizione dell'onere probatorio, che, come noto, si articola in una precisa e graduata sequenza così riassumibile: in prima battuta (comma 1), il prestatore di servizi di pagamento deve provare che l'operazione è stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e che non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti; quindi, assolto con successo questo primo onere, necessario ma di per sé ancora insufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata effettivamente autorizzata dal titolare, il prestatore deve ulteriormente dimostrare, ai fini dell'esonero dalla responsabilità (comma 2) che l'uso indebito del dispositivo è da ricondursi al comportamento fraudolento, doloso o gravemente colposo dell'utilizzatore rispetto agli obblighi di condotta imposti a quest'ultimo dall'art. 7 dell'anzidetto decreto.

Ciò premesso, per quanto attiene al primo profilo sopra individuato, l'intermediario non ha fornito prova della corretta autenticazione dell'operazione. In particolare, mentre per quanto attiene la fase di accesso all'app, potrebbe darsi per presumibile l'utilizzo del dispositivo del cliente come fattore di possesso e vi è prova del riconoscimento biometrico, come fattore di inerenza, per la fase di esecuzione dell'operazione non può che concludersi per la mancanza del doppio fattore di autenticazione. Per tale fase, infatti, dai log in atti, per la lettura dei quali non è stata peraltro prodotta una legenda esplicativa, non si ricava la prova dell'inserimento del codice *PIN, sì che vi sarebbe soltanto l'elemento del possesso, ma non il secondo fattore di autenticazione.

Questo Collegio intende dunque uniformarsi a quanto stabilito in casi analoghi per i quali ha reputato non sussistere la prova della SCA, considerando che la mancanza di una legenda esplicativa dei log impedisse di avere contezza dell'effettivo inserimento del secondo fattore di autenticazione, ossia proprio il codice *PIN (cfr. Collegio Milano, decisione n. 880/2025).

Pertanto, conformemente con l'orientamento consolidato dell'Arbitro deve ritenersi che in mancanza di prova della SCA il ricorso debba essere accolto, posto che il difetto anche parziale della prova di autenticazione è risolutivo 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 di colpa grave dell'utente.

All'accoglimento della domanda di rimborso dell'importo relativo all'operazione disconosciuta non può seguire l'accoglimento della domanda di rimborso delle pretese commissioni addebitate dall'intermediario, in quanto rimasta sfornita di qualsivoglia specificazione e quantificazione.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio accoglie parzialmente il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 1.680,00.

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