

## COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) BERTI ARNOALDI VELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LOMBARDI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PASQUARIELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ETTORE MARIA LOMBARDI

Seduta del 26/07/2022

Esame del ricorso n. 0591233/2022 del 08/04/2022

proposto da [REDACTED]

nei confronti di [REDACTED] S.p.A.



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) BERTI ARNOALDI VELI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) LOMBARDI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PASQUARIELLO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ETTORE MARIA LOMBARDI

Seduta del 26/07/2022

### FATTO

Nel proprio ricorso, la parte ha riferito di essere intestataria di c/c accesso presso l'intermediario resistente cui è collegata una carta bancomat; che il 14 febbraio 2022 riceveva un sms riconducibile all'intermediario resistente con il quale si informava dell'avvenuta sospensione delle proprie carte di pagamento e si chiedeva di procedere a una "verifica di sicurezza" accedendo al *link* indicato; che non accedeva al *link* in parola ma eseguiva l'accesso al servizio di *home banking* tramite App, che tuttavia le veniva negato; le veniva invece richiesto di eseguire un aggiornamento; che non ottenendo risultati, contattava il servizio clienti, apprendeva che nella medesima giornata tra le 16:30 e le 17:00 erano state eseguite sette operazioni di pagamento per un importo pari all'intero saldo disponibile sul proprio c/c, vale a dire 4.039,00 euro; che sporgeva denuncia/querela presso le autorità competenti e inoltrava reclamo all'intermediario resistente, il quale negava il rimborso delle transazioni sconosciute sostenendone la corretta autenticazione nonostante la condotta gravemente negligente tenuta dall'intermediario medesimo per non aver apprestato adeguati strumenti informatici di verifica dinanzi a "una serie serrata di pagamenti fatti all'estero (mai fatti in precedenza dalla cliente)" nonché per "omesso invio di sms alert circa i pagamenti fatti"; che parte ricorrente, inoltre, accertava "visivamente presso [l'intermediario resistente] che il numero di cellulare collegato alla carta di



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

*pagamento risulta essere diverso da quello a lei intestato*". Il ricorrente, ha, quindi, così concluso:

Si chiede il rimborso di euro 4.039,00 oltre alle spese arbitrali.

Dal proprio canto, l'intermediario resistente, nel controdedurre, ha affermato che, dalle verifiche effettuate, emerge la legittima esecuzione e sostanziale regolarità dell'operazione disconosciuta; che, come si ricava dalla documentazione informatica prodotta, le operazioni truffaldine sono state autenticate con l'inserimento dell'OTP ricevuto via sms sull'utenza telefonica del frodatore a seguito dei dati comunicati al medesimo dalla cliente; che, pertanto, le operazioni sono state disposte con sistema di autenticazione forte; che l'unica operazione che non è stata supportata dalla SCA è quella di ammontare pari a 10,00 euro, stante l'esenzione prevista per gli importi inferiori a 30,00 euro dall'art. 16, Regolamento delegato UE 2018/389 del 27 novembre 2017. Il resistente ha, poi, aggiunto che il servizio di *sms alert* è attivo "di default" all'interno della App dedicata al servizio di *home banking*, e ha, infine, eccepito la colpa grave di parte ricorrente in quanto la ricorrente afferma di essere stata vittima di una truffa posta in essere con modalità ingannevoli, essendo giunto un sms civetta riconducibile all'intermediario, di cui tuttavia non allega copia. La parte resistente ha, così, concluso:

Ciò premesso e sopra documentato si chiede che Codesto Spettabile Arbitro rigetti nel merito la richiesta di rimborso oggetto dell'odierna controversia, stante l'accertata legittima esecuzione delle transazioni online disconosciute dalla ricorrente, delle quali è stata accertata l'oggettiva regolarità e l'avvenuta corretta autenticazione ed autorizzazione. Nella denegata ipotesi in cui Codesto Spettabile Arbitro ritenga meritevole di accoglimento la richiesta di rimborso avanzata dalla ricorrente, si richiede la decurtazione della prevista franchigia.

In sede di repliche, la ricorrente ha contestato la valenza probatoria delle tracciatore *ex adverso* prodotte, trattandosi di "file autocompilati da controparte e non di copia forense estratta secondo i principi di legge"; ha dedotto che il sistema informatico apprestato dall'intermediario "è assolutamente non sicuro perché perché si è trattato una serie serrata di pagamenti fatti all'estero (mai fatti in precedenza dalla cliente)"; ha citato, sul punto, una recente pronuncia di un Giudice di merito in virtù della quale parte resistente è condannata al rimborso delle operazioni disconosciute "dopo [le risultanze di un ] accertamento peritale che confermava le lacune del sistema informatico di controparte";

ha evidenziato che è lo stesso intermediario a confermare l'assenza di un'autenticazione a due fattori nel caso *de qua*; ha osservato che "la documentazione prodotta non prova l'invio del messaggio SMS alert in quanto non proviene dal gestore telefonico ma è auto-prodotto da [parte convenuta]. Peraltro, l'intermediario convenuto "non prova neanche a quale numero sia stato inviato il messaggio sms e non produce la documentazione firmata dalla [ricorrente] ove indica il proprio numero di telefono".



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## DIRITTO

Le operazioni contestate sono state poste in essere sotto il vigore del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, come modificato dal d.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218 di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), che modifica le direttive 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e il regolamento (UE) n. 1093/2010, e abroga la direttiva 2007/64/CE, e di adeguamento delle disposizioni interne al regolamento (UE) n. 751/2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su carta.

Parte ricorrente contesta sette operazioni di pagamento *on line* eseguite il 14 febbraio 2022 tra le 16:30 e le 17:00 per un importo complessivo di 4.039,00 euro, chiedendone il rimborso, oltre le "spese arbitrali".

In merito alle modalità della truffa, il Collegio rileva che, in base a quanto emerge dalla denuncia e/o dalle dichiarazioni di parte ricorrente, parte ricorrente riferisce di aver ricevuto in data 14.02.2022 un sms civetta apparentemente riconducibile all'intermediario resistente, nel quale per ragioni di sicurezza gli si chiedeva di cliccare sul link ivi indicato e di seguire le istruzioni presenti nella pagina web cui il link rimandava; che parte ricorrente afferma di non aver cliccato sul link in parola ma di aver cercato di accedere al servizio di home banking mediante App, accesso che, tuttavia, le è stato negato; che ha quindi proceduto ad aggiornare la App ma non riuscendoci, ha contattato il servizio clienti, che le ha riferito del compimento delle transazioni fraudolente per cui è controversia. Quanto, invece, al blocco dello strumento di pagamento, il ricorrente ha riferito di aver provveduto a bloccare "il conto" nella medesima data di compimento delle operazioni (14 febbraio 2022), sebbene non siano state contestate operazioni dopo il blocco.

Con riferimento alle autenticazione delle operazioni, l'intermediario afferma che le operazioni contestate sono state regolarmente autenticate con sistema conforme alla SCA e precisa che l'unica operazione non supportata da SCA è quella di ammontare pari a 10,00 euro, stante l'esenzione prevista per gli importi inferiori a 30,00 euro dall'art. 16, Regolamento delegato UE 2018/389 del 27 novembre 2017.

Tanto premesso, si rileva che né dalle tracciature informatiche né dalle dichiarazioni dell'intermediario risulta comprensibile quale sia il secondo fattore di autenticazione.

Inoltre, con riferimento al primo fattore di autenticazione, parte resistente afferma che le OTP sono state inviate all'utenza telefonica del truffatore e non già al numero della ricorrente: sul punto non versa in atti evidenza che illustri le modalità con cui è avvenuta la variazione dell'utenza telefonica certificata.

Infine, relativamente alle operazioni di pagamento per cui sia l'intermediario si determini ad avvalersi delle esenzioni dalla SCA normativamente previste, il Collegio di Torino, con decisione n. 2491 del 2022, ha affermato che "[...] *in base alle Q&A 2018-4042 dell'EBA, qualora l'intermediario decida di non adottare l'autenticazione forte, applicando un'esenzione alla SCA normativamente prevista (come nel caso di specie), resta ferma la sua responsabilità, qualora le operazioni siano state disconosciute dal cliente (fatta salva la frode dell'utilizzatore, che nel caso di specie non è stata provata dall'intermediario resistente)*".



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio – in accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 4.039,00 (quattromilatrentanove/00).**

**Dispone, inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di Euro 200,00 (duecento/00) quale contributo alle spese della procedura e alla parte ricorrente quella di Euro 20,00 (venti/00) quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

**IL PRESIDENTE**

Firmato digitalmente da  
MARCELLO MARINARI