



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

## COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) LOMBARDI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) D ATRI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ETTORE MARIA LOMBARDI

Seduta del 07/05/2024

Esame del ricorso n. 0158641/2024 del 25/01/2024

proposto da SERVINI FEDERICA

nei confronti di 7601 - POSTE ITALIANE S.P.A.

## COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) LOMBARDI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) D ATRI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ETTORE MARIA LOMBARDI

Seduta del 07/05/2024

### FATTO

Nel proprio ricorso, la parte ha affermato di essere titolare del c/c n. \*2467 acceso presso l'intermediario convenuto; che nei mesi di marzo/aprile 2023, è rimasta vittima di *smishing/vishing*, nell'ambito del quale le veniva sottratta la somma di euro 19.008,13, trasferita tramite bonifico all'IBAN IT\*\*\*\*3082; che, nello specifico, il 31 marzo 2023, riceveva un messaggio con il quale veniva informata circa un tentativo di accesso anomalo al suo conto corrente ed invitata a cliccare su un *link* per scongiurare il suddetto tentativo; che cliccava sul *link* e veniva contattata, tramite il numero dedicato dell'intermediario, da un sedicente operatore dello stesso, il quale la guidava nella procedura di messa in sicurezza dell'home banking; che, su indicazione del presunto operatore, accedeva alla sua app e inviava tramite SMS la foto del QR code presente nell'applicazione al numero \*4891; che, a quel punto, veniva tranquillizzata da un SMS che la informava della possibilità di accedere al proprio conto solo nei giorni seguenti, a causa della disattivazione dello stesso; che il 14 marzo 2023, riceveva ulteriore chiamata dallo stesso numero, e le veniva comunicato un malfunzionamento dell'app, potendo accedervi



solamente a partire dal 19 aprile 2023; che il 21 marzo 2023, contattava il numero verde dell'intermediario e scopriva di essere stata vittima di una truffa; che sporgeva denuncia nei confronti dei responsabili e disconosceva le operazioni. La parte ricorrente ha, quindi, chiesto al Collegio *«il risarcimento del danno subito, pari all'importo di quanto fraudolentemente alla stessa sottratta dal proprio conto corrente, pari a»* 19.000,00 euro, *«cui aggiungere»* 200,00 euro *«per le spese legali affrontate»*.

Dal suo canto, l'intermediario ha affermato che la ricorrente si è correttamente autenticata sulla piattaforma B\* con le proprie credenziali e la transazione risulta correttamente eseguita ed autorizzata con procedura di autenticazione forte, ovvero attraverso l'inserimento del codice di sicurezza “\*ID”, tramite riconoscimento biometrico, al ricevimento della notifica in APP; che, ai fini dell'utilizzo della citata procedura di autenticazione forte, è necessario in via preventiva installare l'APP sul device, associare lo strumento di pagamento (carta di pagamento o conto corrente) e configurare il codice “\*ID” attraverso l'inserimento *i)* delle credenziali di accesso ai servizi di internet banking (username e password), *ii)* dei dati della carta utilizzata per effettuare i pagamenti online (ossia PAN, CVV2 e data di scadenza), *iii)* della password dinamica “usa e getta” (c.d. OTP) inviata sul numero di cellulare certificato fornito dal cliente. La resistente ha, quindi, sostenuto che può dirsi provata, in via presuntiva, la colpa grave della cliente atteso che *i)* la ricorrente dichiara di aver ricevuto un sms contenente un link truffaldino, dal carattere chiaramente anomalo; ammette di aver cliccato su detto link e di essere stata quindi contattata da un finto operatore, dal quale si è fatta guidare, fornendo le proprie credenziali, il QR code e i codici segreti ricevuti, dando modo al frodatore di poter rimborsare i Buoni Fruttiferi e successivamente disporre i bonifici, *ii)* non ha mai provveduto al blocco della carta, *iii)* ha evidenza di aver tentato di recuperare i fondi sottratti attraverso la procedura di recall, ma senza successo a causa della mancata adesione da parte del beneficiario. L'intermediario ha, quindi, chiesto al Collegio di rigettare *«nel merito la richiesta di rimborso oggetto della odierna cotoneria»*.

In sede di repliche, la parte ricorrente ha insistito su quanto già rilevato in sede di ricorso, e ha escluso che possa ritenersi assolto l'onere della prova gravante sull'intermediario in ordine all'utilizzo di un sistema di autenticazione forte; ha sostenuto che non può ritenersi in colpa grave essendo rimasta vittima di una frode perpetrata attraverso l'uso di canali ufficiali e messaggi riconducibili all'intermediario convenuto, del tutto genuini e privi di errori di ortografia; ha affermato, per un verso, che l'intermediario non ha chiarito se sia stata utilizzata l'app installata sul device della parte ricorrente oppure in quella eventualmente installata sul device del truffatore e, per l'altro, che l'intermediario non ha allegato evidenze in merito alla fase di eventuale installazione dell'app, non provando, così, il secondo fattore di autenticazione (elemento di possesso).

In sede di controrepliche, parte resistente si è riportata a tutto quanto già eccepito e controdedotto, insistendo per il rigetto del ricorso.

## 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. Più in particolare, parte ricorrente disconosce due operazioni di bonifico e alcune operazioni di rimborso di Buoni Fruttiferi effettuate tra il 17 e il 18



aprile 2023, così come indicato in sede di ricorso e integrazione della denuncia. Si precisa che, sebbene la somma delle operazioni contestate dalla ricorrente (due bonifici dal valore di 14.930,00 euro e 4.400,00 euro) è pari a 19.330,00 euro, parte ricorrente ha chiesto un rimborso per il valore complessivo di 19.000,00 euro.

Fermo restando che, alla luce delle informazioni e della documentazione acquisita, parte ricorrente non ha mai provveduto al blocco della carta, l'intermediario non esclude la possibilità che l'operazione contestata sia stata preceduta dall'installazione dell'app e dalla configurazione del \*ID sul device del truffatore.

I Collegi ABF (cfr., *ex multis*, Collegio di Bologna n. 2630 del 2023) hanno costantemente ritenuto che la prova dell'autenticazione forte, richiesta per tutte le operazioni on line a far data dal 14 settembre 2019, debba essere fornita sia con riferimento alla fase di autorizzazione dell'operazione stessa sia con riguardo ad eventuali passaggi precedenti e funzionali alla sua esecuzione ritenuti rilevanti ai fini della sicurezza (es. accesso all'home banking, enrollment dell'app).

In fattispecie analoghe alla presente, dinanzi ad una ricostruzione del caso dal quale non v'è alcuna certezza su quale app sia stata utilizzata per l'esecuzione dell'operazione contestata, questo Collegio ha ritenuto che difettesse la prova circa la regolarità formale della procedura posta in essere (cfr. Coll. Bari, dec. n. 14909/2022); conformemente a tale orientamento, dunque, anche nel caso di specie deve ritenersi che emerga il medesimo difetto di prova che – alla luce del quadro normativo sopra richiamato – evidenzia un profilo di responsabilità imputabile in via esclusiva sull'intermediario. Ad ogni modo – anche laddove si volesse ritenere che la transazione sia stata eseguita con l'app installata sul device del terzo – giova pur sempre rilevare che la mancanza di allegazioni relative all'impiego della SCA nella fase di installazione e di configurazione dell'app sul dispositivo del truffatore non consente comunque di ritenere provata la regolare autenticazione delle operazioni contestate (cfr., per tutti, Collegio di Bologna, decisione n. 12274 del 2022; Collegio di Bari, decisione n. 9425 del 2022).

Pertanto, il ricorso deve essere accolto integralmente, posto che la mancanza della prova relativa a una parte della procedura di autenticazione è risolutiva e dirimente rispetto alla valutazione di eventuali profili di colpa che potrebbero essere ascrivibili alla parte ricorrente. La prova di autenticazione rappresenta infatti, in aderenza al dato normativo, un prius logico rispetto alla prova della eventuale colpa grave dell'utente.

#### **PER QUESTI MOTIVI**

**Il Collegio – in parziale accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 19,000,00 (diciannovemila/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



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

firma 1