

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) MARTINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) TRENTO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) SOLDATI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRAZZINI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARTINO

Seduta del 20/09/2022

Esame del ricorso n. 0672521/2022 del 27/04/2022

proposto da xxxxx

nei confronti di 1030 - BANCA xxxxxxx

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) MARTINO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) TRENTO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) SOLDATI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRAZZINI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARTINO

Seduta del 20/09/2022

FATTO

La parte ricorrente adisce l'ABF deducendo quanto segue:

- la banca è responsabile di aver consentito l'intrusione di terzi malfattori nel proprio sistema di messaggistica, contravvenendo agli obblighi su di essa gravanti in forza del canone di diligenza professionale del prestatore di servizi di pagamento, richiamato anche dalla normativa settoriale;
- la banca è altresì responsabile del fatto che, una volta contattata, non ha provveduto – pur potendo – a bloccare le transazioni in uscita, limitandosi al solo blocco del conto;
- la frode si è concretizzata attraverso: l'accesso abusivo di terzi al conto corrente; la ricarica di una carta di pagamento in uso allo stesso cliente e l'utilizzo della somma trasferita per un pagamento online (per € 1.300,00); l'utilizzo indebito – ancora – della carta di credito del cliente medesimo (per € 500,00);



- la banca non si è avveduta, poi, del fatto che la prima operazione fosse diretta verso l'estero;
- la suddetta circostanza avrebbe dovuto allarmare l'istituto e portarlo a sospendere i pagamenti sino alla conferma del titolare;
- il sistema di autenticazione della banca non risponde ai canoni della multifattorialità, con l'effetto che le operazioni in contestazione non sono state regolarmente autenticate.

Chiede il rimborso di Euro 1.800,00.

Parte resistente si è costituita chiedendo il rigetto del ricorso, in ragione di quanto in appresso:

- parte ricorrente, che riferisce di aver subito una frode avviata con la ricezione di un SMS-trappola da parte dell'intermediario, avrebbe potuto facilmente avvedersi della non autenticità del contatto, dal momento che il testo che egli stesso ha riportato non appariva in alcun modo rapportabile alla banca e risultava incomprensibile;
- non allertato, tuttavia, dalla chiara anomalia del contatto, parte ricorrente ha cliccato sul link contenuto nell'SMS, per poi accedere al proprio *digital banking* e fornire, in una successiva telefonata, a un sedicente operatore della banca, tutti i codici autorizzativi ricevuti via SMS;
- la parte ricorrente è stata, a ogni modo, reticente nel dimostrare la complessità della frode, non producendo alcuna prova della sofisticatezza della dinamica;
- i Log informatici relativi alle operazioni attestano che: l'accesso al portale *digital banking* è avvenuto mediante corretta autenticazione forte (validazione di codice utente e *password* – elementi di conoscenza – e validazione del codice temporaneo OTP, inviato via SMS all'utenza telefonica del cliente);
- le modalità di accesso e di fruizione del *digital banking* sono previste e disciplinate dal contratto, che pone a carico del cliente il dovere di custodire e di utilizzare diligentemente le credenziali di accesso e utilizzo dei sistemi;
- l'esecuzione dell'operazione di € 1.300,00 è avvenuta tramite sistema 3D Secure, in regime di SCA. I relativi tracciati riportano la data, l'ora, il numero e il PAN della carta, l'importo e i dati dell'esercente;
- il codice 1.0 associato al 3D Secure implica che l'autorizzazione del pagamento è avvenuta tramite OTP e PinOnline, la cui modifica era stata autorizzata poc'anzi;



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- con riguardo all'operazione di € 500,00, effettuata con carta di credito, gestita attraverso il portale N***, il cliente ha ricevuto sul proprio numero di cellulare i messaggi recanti i codici autorizzativi dell'operazione, oltre che – da ultimo – il messaggio di alert;
- tale operazione è stata autenticata tramite OTP e PinOnline, come dimostrano i tracciati;
- nessun addebito di responsabilità può essere fatto alla banca.

Le parti hanno depositato repliche e controrepliche.

DIRITTO

Parte ricorrente disconosce due operazioni dispositive una ricarica carta online (“WIRE TRANSFER”/“TRASFERIMENTO FONDI VIA CAVO”) di € 1.300,00, del giorno 28/08/2021, ore 12:17, effettuato con carta di debito n. xxxx9163; una disposizione di pagamento a valere su carta di credito n. 4854, gestita attraverso portale N***, di € 500,00, eseguita in data 28/08/2021, alle ore 12:24.

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.

In punto di autenticazione, parte resistente ha riferito di adottare un sistema di autenticazione multifattoriale, che ha regolarmente operato in tutte le fasi (di accesso e dispositive) dell'operatività oggetto di controversia. Di conseguenza, sostiene che le operazioni disconosciute siano state correttamente autorizzate, autenticate e, dunque, contabilizzate.

Con riguardo al processo di autenticazione relativo alla fase di accesso al sistema, parte resistente ha dichiarato quanto segue, producendo altresì un documento descrittivo della procedura.

Con riguardo, invece, alle singole operazioni, parte resistente – in sede di controdeduzioni – ha riferito quanto segue, allegando inoltre un documento ulteriormente descrittivo del sistema c.d. 3DS.

A supporto documentale di quanto dichiarato, parte resistente ha prodotto la seguente documentazione:



- LOG di accesso a *digital banking*, in formato *excel* (all.to 2 alle controdeduzioni);
- LOG (riepilogativo) operazione di ricarica online (all.to 4 alle controdeduzioni);
- *Screenshot* tracciati operazioni, operatività 3DS e SMS OTP.

Dalla disamina della documentazione fornita, si evince quanto segue.

Tra le 12:08 e le ore 12:13 del giorno 28/08/2021, i sistemi informatici della banca registrano 2 LOGIN al sistema di *digital banking* della parte ricorrente. Secondo la banca, gli accessi sarebbero stati perfezionati previa validazione del codice utente, della password e del codice di conferma trasmesso via SMS. Ha richiamato, a dimostrazione, quanto riferito dalle righe 8-28 e 71-190 dell'all.to 2 alle controdeduzioni.

Alle ore 12:14, i sistemi registrano una procedura di "*variazione PIN ON LINE 3DS*" funzionale all'utilizzo di uno strumento di pagamento associato al conto. Secondo l'intermediario, il processo di modifica sarebbe stato perfezionato previa validazione di un OTP trasmesso sul numero di telefono certificato del ricorrente (v. righe 191-199 dell'all.to 2 alle controdeduzioni).

Alle ore 12:16, i sistemi registrano l'inserimento di un ordine dispositivo (ricarica carta online di € 1.300,00) a valere sulla carta di debito associata al conto. Secondo parte resistente, il pagamento sarebbe stato autenticato in modalità 3D Secure, con validazione del PIN online e, dunque, di un ulteriore codice dinamico OTP trasmesso tramite SMS.

Tuttavia, la disamina dell'evidenza presenta riferimenti inequivocabili alla digitazione del PIN online (*fattore di conoscenza*). Non consta invece in atti evidenza dell'OTP (*fattore di possesso*, SIM di ricezione/cellulare asseritamente trasmesso al numero di cellulare della parte ricorrente via SMS (per il perfezionamento della procedura di autenticazione 3DS).

Alle ore 12:24, i sistemi registrano l'inserimento di un secondo ordine di pagamento (disposizione di € 500,00), a valere su carta di credito abbinata al conto. Anche per tale operazione, secondo la banca, avrebbe operato il sistema *3D secure*, con validazione del PIN online (K..6) e, dunque, di un ulteriore codice dinamico OTP trasmesso via SMS al numero della parte ricorrente.

In questo caso, la schermata 3DS dimostra – al momento dell'operazione – la regolare validazione del codice K..6 (*fattore di conoscenza*). L'evidenza relativa all'OTP (*fattore di possesso*, i.e. la SIM di ricezione/cellulare) indica un numero di telefono di destinazione corrispondente a quello della parte ricorrente e un testo chiaramente riferibile all'operazione dispositiva in esame. Per converso, l'evidenza non riporta indicazioni di orario e, pertanto, non è possibile ritenere confermata la corrispondenza cronologica del messaggio rispetto all'operazione in esame.

Orbene, ove l'intermediario non abbia assolto all'onere probatorio sull'autenticazione delle operazioni di pagamento contestate dal cliente, ovvero in caso di difetto di piena prova di autenticazione, il ricorso va accolto integralmente, posto che la mancanza anche parziale



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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 precedente logico rispetto alla prova della colpa grave dell'utente.

Quanto sopra comporta l'accoglimento della domanda. Ne deriva che va riconosciuto il diritto di parte ricorrente alla restituzione di Euro 1.800,00.

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 1.800,00 (milleottocento/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