

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 11/06/2024

Esame del ricorso n. 0288541/2024 del 09/02/2024

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) MARINARI	Presidente
(BO) MAIMERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) BULLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) PETRELLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FABRIZIO MAIMERI

Seduta del 11/06/2024

FATTO

Con ricorso presentato il 9.2.2024, parte attrice riferisce che, in data 9.6.2023, riceveva «una notifica dall'*home banking* dell'[intermediario resistente]» che la invitava a compilare un modulo per confermare la propria identità e indicare il saldo presente nella carta prepagata emessa dall'intermediario medesimo; dopo aver compilato il suddetto modulo, riceveva una telefonata dall'utenza telefonica dell'intermediario resistente durante la quale un sedicente operatore le comunicava che avrebbero dovuto bloccare dei pagamenti anomali; riceveva dal sedicente operatore una serie di istruzioni da eseguire sull'*app*, effettuate le quali i pagamenti sarebbero stati bloccati e, trascorse le 24 ore, avrebbe potuto riattivare l'applicazione; riceveva *sms* che confermano il blocco delle operazioni. Si avvedeva, tuttavia, del compimento di due operazioni di ricarica verso un beneficiario sconosciuto per un importo complessivo di € 2.400,00.

In sede di controdeduzioni, l'intermediario riferisce che parte ricorrente versa in colpa grave per aver comunicato al truffatore le credenziali per eseguire le transazioni sconosciute e che le transazioni sconosciute sono state compiute con un sistema a due fattori conforme alla SCA.

In sede di repliche e controrepliche, le parti sostanzialmente reiterano le proprie difese.

In relazione alle rispettive argomentazioni, il ricorrente chiede all'Arbitro la restituzione di € 2.400,00». Da parte sua, l'intermediario chiede al Collegio «di rigettare la richiesta avanzata dal ricorrente, escludendo in capo allo scrivente ogni forma di responsabilità per l'accaduto».

DIRITTO

Parte ricorrente contesta il compimento fraudolento di due operazioni di ricarica verso la prepagata di un beneficiario ignoto, utilizzando il saldo esistente sulla propria carta prepagata. Alla luce delle informazioni e della documentazione acquisita, le operazioni per cui è ricorso possono essere così sintetizzate:

DATA GG/MM/AA	ORA	TIPOLOGIA	IMPORTO
09/06/23	13.50	Ricarica	1.200,00
09/06/23	13.51	Ricarica	1.200,00

Lo strumento di pagamento è stato bloccato il 9.6.2023 alle ore 14.30.

Di fronte a disconoscimento di operazioni effettuate con carte, è onere dell'intermediario provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata (art. 10, d.lgs. n. 11/2010). In mancanza della suddetta prova l'intermediario sopporta integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute, senza applicazione di franchigia, mentre il cliente risponde soltanto in caso di frode (cfr. art. 12, comma 2-*bis* d.lgs. n. 11/2010). Le due operazioni di ricarica sono state precedute dall'accesso all'*home banking* e al riguardo così l'intermediario ne ha descritto il processo: «la ricorrente si è correttamente autenticata sulla piattaforma [*omissis*-denominazioni intermediario] con le proprie credenziali alla data indicata»; «le transazioni in parola sono state eseguite in modalità SCA con sistema dinamico di autenticazione»; «l'esecuzione delle [transazioni] ha necessitato dell'utilizzo del codice dispositivo conto, seguito da *password* dinamica, avendo pertanto questo Istituto messo a disposizione della ricorrente uno strumento di pagamento rispondente agli attuali standard tecnologici»; «l'autenticazione [si è basata] su due elementi: a) il Codice Conto: è un elemento statico di 4 cifre inviato a seguito dell'associazione del numero di cellulare; b) *sms* dinamico: è l'elemento dinamico (codice usa e getta) inviato tramite sms ogni qualvolta il cliente effettua una operazione *online*».

Per documentare la corrispondenza al vero della descrizione compiuta, l'intermediario ha allegato l'evidenza contabile delle operazioni: evidenza contabile delle operazioni disconosciute e schermata "lista operazioni cliente". Dai documenti depositati, però, si ricava unicamente il canale attraverso il quale sono state eseguite le operazioni di ricarica, con la completa assenza degli elementi associabili in una corretta SCA. La mera assenza dei canoni di sicurezza del servizio prestato dalla banca non costituisce di per sé prova della responsabilità del ricorrente, essendo necessaria anche la prova della colpa

grave del ricorrente. Il Collegio di coordinamento, con decisione n. 22745/2019, ha enunciato il seguente principio di diritto: «la previsione di cui all'art. 10, comma 2, del d.lgs. n.11/2010 in ordine all'onere posto a carico del PSP della prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utilizzatore, va interpretato nel senso che la produzione documentale volta a provare l'"autenticazione" e la formale regolarità dell'operazione contestata non soddisfa, di per sé, l'onere probatorio, essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie di elementi di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente".

L'assenza di SCA delle operazioni disconosciute e la colpa grave conseguente dell'intermediario rende superfluo motivare in tema di colpa grave del ricorrente.

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 2.400,00 (duemilaquattrocento/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

firma 1