



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) MIRABELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) CAPILLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNA CAPILLI

Seduta del 17/10/2023

Esame del ricorso n. 0837010/2023 del 10/05/2023

proposto da INCANDELA ALESSIO

nei confronti di 36081 - POSTEPAY 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) MIRABELLI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) CAPILLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore GIOVANNA CAPILLI

Seduta del 17/10/2023

FATTO

Parte ricorrente riferisce di aver ricevuto in data 24/02/2023 un sms riconducibile all'intermediario resistente che lo invitava a verificare un accesso anomalo sul proprio conto corrente cliccando sul link ivi indicato. Seguiva, quindi, le istruzioni presenti nell'sms e veniva rimandato alla pagina web dell'intermediario. Mentre tentava di chiamare il servizio clienti, riceveva una telefonata dal numero verde dell'intermediario. Seguiva le indicazioni del sedicente operatore dell'ufficio antifrode, a cui forniva i codici arrivati al ricorrente medesimo. L'operatore chiudeva la conversazione raccomandando al ricorrente di non accedere alla APP fino a che non gli fosse stato recapitato il nuovo codice. In seguito, si avvedeva che in concomitanza della telefonata ricevuta era stata effettuata una operazione fraudolenta per un importo di € 8.100,00.

Parte resistente afferma che la parte ricorrente ha cooperato alla realizzazione delle stesse inserendo i propri dati bancari in un link giuntogli via sms, cadendo vittima di una fattispecie di phishing classico. Evidenzia che dalle tracciature informatiche si evince che la transazione contestata è stata correttamente autenticata con sistema a due fattori (SCA).



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Nelle repliche parte ricorrente lamenta l'inadeguatezza dei sistemi di sicurezza dell'intermediario e, conseguentemente, la violazione del dovere di diligenza professionale ex art. 1176, comma 2, c.c.

Il ricorrente chiede la restituzione dell'importo di euro 8.100,00 oltre 200,00 euro per spese legali.

L'intermediario chiede 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.

Come noto, a fronte del disconoscimento di operazioni di pagamento da parte dell'utente, spetta all'intermediario assolvere l'onere probatorio ex art. 10, comma 1, d.lgs. n. 11/2010, in base al quale "Qualora l'utilizzatore di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento già eseguita o sostenga che questa non sia stata correttamente eseguita, è onere del prestatore di servizi di pagamento provare che l'operazione di pagamento 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". Il comma 2 aggiunge che "quando l'utente di servizi di pagamento neghi di aver autorizzato un'operazione di pagamento eseguita, l'utilizzo di uno strumento di pagamento registrato dal prestatore di servizi di pagamento...non è di per sé necessariamente sufficiente a dimostrare che l'operazione sia stata autorizzata dall'utente medesimo, né che questi abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto con dolo o colpa grave a uno o più degli obblighi di cui all'articolo 7. È onere del prestatore di servizi di pagamento, compreso, se del caso, il prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, fornire la prova della frode, del dolo o della colpa grave dell'utente".

Con riguardo alla modalità di autenticazione delle operazioni, l'art. 10 bis del medesimo D.Lgs. n. 11/2010 prevede: "Conformemente all'articolo 98 della direttiva (UE) 2015/2366 e alle relative norme tecniche di regolamentazione adottate dalla Commissione europea, i prestatori di servizi di pagamento applicano l'autenticazione forte del cliente quando l'utente: a) accede al suo conto di pagamento on-line; b) dispone un'operazione di pagamento elettronico; c) effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi". L'art. 1, lettera q bis del medesimo decreto chiarisce, conformemente alla suddetta direttiva, che la c.d.



autenticazione forte consiste in “un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione”.

Sul punto, è intervenuta l'European Bank Authority con la “Opinion” del 21 giugno 2019 (richiamata espressamente dal Regolamento UE/2018/389 del 27.11.2017), nella quale sono stati passati in rassegna alcuni dei più comuni sistemi di autenticazione predisposti dagli intermediari per valutare se possano o meno annoverarsi tra i presidi di autenticazione forte. Occorre dunque verificare se, nel caso di specie, le operazioni contestate siano state autenticate mediante la combinazione di almeno due dei tre elementi che caratterizzano la c.d. “autenticazione forte”.

Nel caso di specie, parte ricorrente disconosce un'unica operazione di pagamento di importo pari a 8.100,00 euro effettuata con bonifico.

Dalla documentazione versata in atti dall'intermediario, questo Collegio evidenzia che non sia stata fornita la prova dell'autenticazione forte, posto che da un lato nelle schermate di dettaglio dell'operazione nelle quali risulta indicato che l'operazione è stata eseguita in APP e da altre tracciature informatiche emergono diversi accessi al portale dell'intermediario mediante diversi canali. Parte resistente afferma che l'operazione disconosciuta è stata autenticata inserendo il codice **ID al ricevimento della notifica PUSH in APP, recante la descrizione della transazione fraudolenta, tuttavia, nelle tracciature informatiche non si rileva l'utilizzo del codice **ID quale fattore di autenticazione dell'operazione contestata.

Peraltro, l'intermediario non assume una posizione netta in ordine all'appartenenza del device su cui era installata la APP, né chiarisce se sia stata utilizzata la APP installata sul device della parte ricorrente oppure quella eventualmente installata sul device del truffatore.

In ogni caso, parte resistente non allega documentazione avente a oggetto la fase di eventuale installazione della APP, che rappresenta il secondo fattore di autenticazione (elemento di possesso).

I Collegi ABF (cfr. ex multis Collegio di Bologna n. 2630/2023; n. 9399/2023) hanno costantemente ritenuto che la prova dell'autenticazione forte, richiesta per tutte le operazioni on line a far data dal 14 settembre 2019, deve 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: enrollment dell'app sul device del truffatore).

Alla luce di quanto sopra, la domanda di parte ricorrente deve essere accolta e riconosciuto il diritto alla restituzione della somma di euro 8.100,00.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

La domanda di ristoro delle spese per la difesa tecnica è respinta, in ossequio all'orientamento del Collegio di coordinamento (Decisione n. 3498/2012).

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 8.100,00 (ottomilacent0/00).

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