



Arbitro Bancario Finanziario  
Risoluzione Stragiudiziale Controversie



composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) BUTA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) APPIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) CATERINO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - CATERINA APPIO

Seduta del 30/06/2022

### FATTO

Il ricorrente disconosce due pagamenti on line sul proprio corrente rispettivamente di Euro 2.467,99 e di Euro 960,00. A tal proposito, riferisce di aver ricevuto il 22/04/2021 un messaggio dall'intermediario, nel quale gli veniva comunicato un accesso anomalo al suo conto e veniva invitato a digitare sul link che asserisce di aver digitato, inserendo i dati richiesti al fine di bloccare il suddetto accesso. A tale messaggio faceva seguito una telefonata apparentemente proveniente dall'intermediario, nel corso della quale gli veniva chiesto di comunicare i codici ricevuti via sms, nonché di disinstallare l'App. Dopo un paio d'ore il ricorrente provvedeva a reinstallare l'App, avvedendosi del compimento delle due operazioni.

In questa prospettiva, il ricorrente, ritenendo che nel caso di specie l'intermediario sia venuto meno ai doveri di diligenza qualificata, non avendo posto in essere misure adeguate per impedire a terzi l'accesso fraudolento, chiede il rimborso delle somme indebitamente sottratte, oltre interessi legali.

Costitutosi, l'intermediario eccepisce che, dalla descrizione degli eventi contenuta nel ricorso, si evince come sia stato il ricorrente a consentire che la truffa venisse perpetuata. Afferma che le operazioni disconosciute risultano regolarmente autorizzate al primo tentativo e che per esse è stato utilizzato un sistema di autenticazione a due fattori (3DS). Evidenzia che il ricorrente è stato vittima di una ipotesi di phishing, preceduta dalla trasmissione di un sms spoofing, che avrebbe potuto evitare utilizzando la normale diligenza. Chiede pertanto di rigettare il ricorso.



Replicando, il ricorrente eccepisce che la difesa dell'intermediario si fonda esclusivamente sull'asserita colpa grave del cliente, senza fornire la prova di aver adottato un sistema di autenticazione forte, necessaria al fine di escludere la propria responsabilità.

## DIRITTO

In via preliminare, si evidenzia che le operazioni contestate sottostanno *ratione temporis* alla disciplina di cui al d.lgs. n. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. n. 218/2017.

La questione portata all'attenzione del Collegio concerne il disconoscimento di due operazioni effettuate sul conto corrente del ricorrente. In particolare, dalla descrizione degli eventi la fattispecie in esame è riconducibile ad un caso di sms *spoofing*, seguito da una ipotesi di *phishing*.

A tal proposito, il Collegio rileva che, stando alla documentazione prodotta agli atti dall'intermediario, nonché alla descrizione effettuata da quest'ultimo nelle controdeduzioni, non sia stata fornita evidenza relativamente all'adozione di un sistema di autenticazione forte. In particolare, l'intermediario produce alcune schermate da cui si evince il PAN della carta che, secondo il consolidato orientamento dei Collegi, non costituisce elemento sufficiente ed affidabile di cui l'utilizzatore abbia il possesso e la conoscenza. A tanto si aggiunge che l'intermediario, pur precisando di aver adottato un sistema di autenticazione a due fattori, senza tuttavia chiarire quali gli elementi della SCA richiesti per l'autenticazione del sistema utilizzato.

In questa prospettiva, il Collegio ritiene che l'intermediario non abbia fornito la prova della regolare autenticazione delle operazioni contestate, rendendo superflua la valutazione di eventuali profili di colpa ascrivibili al ricorrente.

P.Q.M.

**Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 3.427,99, oltre gli interessi legali dalla data del reclamo al saldo.**

**Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.**

IL PRESIDENTE

firma 1