

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

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

Relatore MARCO CORRADI

Seduta del 16/04/2024

FATTO

Il ricorrente riferisce:

- di aver ricevuto, il 24 ottobre 2023, alle ore 19:00, sul suo cellulare, in quel momento nella disponibilità del proprio coniuge, un SMS, apparentemente proveniente dall'intermediario, con cui lo si avvisava che era stato disposto un bonifico di circa € 650,00 e lo si invitava, al fine di bloccare l'operazione di bonifico, a cliccare il link trasmesso con lo stesso SMS.
- Che la moglie, poco più tardi, cliccava sul link ed era indirizzata su di una pagina internet che apparentemente sembrava riconducibile a quella della banca.
- Che dopo qualche minuto, la moglie era contattata da un sedicente operatore dell'intermediario che l'avvertiva che era in corso una truffa e che, per evitare l'operazione di bonifico in corso, avrebbe dovuto eseguire le procedure che le avrebbe dettato.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- Che, successivamente, dopo aver seguito pedissequamente le indicazioni impartite dall'operatore, si accorgeva di aver effettuato un bonifico istantaneo di € 9.990,00.

L'Intermediario, in sede di controdeduzioni, afferma che:

- il ricorrente è titolare di una ditta individuale a cui è intestato il conto corrente. Il rapporto è abilitato al servizio di internet banking. Tramite detto servizio, il 24 ottobre 2023, è stato disposto un bonifico di € 9.990,00 con addebito sul citato conto corrente.
- Il 25 ottobre 2023 il ricorrente ha denunciato l'accaduto e nello stesso giorno ha disconosciuto il bonifico, sottoscrivendo il previsto modulo.
- Dalla denuncia e dal successivo ricorso si evince chiaramente che il pagamento è imputabile esclusivamente alla moglie del ricorrente, la quale, difatti, ha disposto il bonifico in piena autonomia e libertà, autorizzando l'operazione. Quest'ultima, pertanto, deve quindi qualificarsi come operazione autorizzata ai sensi dell'art. 5, commi 1 e 2, D.lgs. 11/2010.
- Aveva dato seguito all'ordine di pagamento conformemente all'identificativo unico fornito dalla disponente e alle istruzioni dalla stessa impartite.
- Per accedere ai servizi online della banca è richiesto l'inserimento simultaneo del codice PIN (password statica) e del codice OTP (password dinamica). Una volta collegati al servizio online, per autorizzare le operazioni dispositive è necessario il codice dinamico OTP.
- L'operazione disconosciuta dal cliente è stata eseguita dopo essere stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata e non ha subito le conseguenze del malfunzionamento delle procedure necessarie per la sua esecuzione o di altri inconvenienti.
- Il 24 ottobre 2023, alle 18:38, era eseguito un accesso autorizzato, previa validazione del PIN, dallo *smartphone* del ricorrente. Alle ore 18:44 era disposto un bonifico per € 9.990,00, validato con il codice OTP, previa validazione del PIN.
- Il codice OTP era generato tramite l'*app* installata sul telefono del cliente, identificato da un codice univoco.
- La colpa grave del cliente emerge dal fatto che, così come dallo stesso dichiarato in sede di denuncia-querela, che è stata la moglie, peraltro non legittimata all'utilizzo del servizio di *internet banking*, ad aver dato seguito alle indicazioni ricevute dal sedicente operatore.
- Comunque, dai tracciati informatici si può facilmente evincere che l'operazione è stata autorizzata tramite l'*app* installata sul *device* del ricorrente



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

- In ogni caso, l'evento è da ricondursi esclusivamente alla condotta tenuta dal ricorrente e dal coniuge, non potendosi, peraltro, accertare se l'SMS contenente il link potesse essere ritenuto genuino non avendolo il ricorrente allegato agli atti.
- Ha provveduto ad allertare il cliente inoltrando al medesimo un messaggio *push* con cui era informato dell'inserimento dell'operazione dispositiva.

In sede di repliche, parte ricorrente sottolinea che:

- non ha potuto allegare il "messaggio civetta" in quanto il sedicente operatore dell'intermediario, ne ha sollecitato la cancellazione per motivi di sicurezza.

L'intermediario, in sede di contro repliche, precisa che:

- il ricorrente ha dichiarato di non poter allegare il messaggio civetta in quanto gli "*è stato fatto cancellare immediatamente dall'operatore*", ma, tale circostanza non fa che aggravare la colpa del ricorrente che ha dato credito, anche per tramite della moglie, alle indicazioni dell'operatore pur in presenza di elementi che avrebbero dovuto insospettirlo.

DIRITTO

In via preliminare, il Collegio rileva che l'intermediario ha affermato, in seno alle controdeduzioni, che il conto corrente dal quale è stato disposto il bonifico disconosciuto è intestato alla ditta individuale del ricorrente, tuttavia, in atti non vi è documentazione che confermi tale circostanza.

Invero, nel presente procedimento non è stata prodotta documentazione inerente al rapporto di conto corrente, fatto salvo il contratto relativo all'attribuzione delle credenziali per l'abilitazione al servizio di *internet banking*, che risulta, però, intestato al ricorrente quale persona fisica, senza riferimento alcuno alla ditta individuale.

Quanto sopra rilevato, legittima la competenza del Collegio Consumatori a decidere il presente ricorso.

L'operazione contestata, rappresentata dalla disposizione di bonifico di € 9.900,00, è stata posta 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.

Al riguardo, va sottolineato che l'operazione disconosciuta è stata personalmente eseguita dal coniuge del ricorrente, così come da quest'ultimo dichiarato nel ricorso e nell'atto di denuncia-querela, seguendo pedissequamente le istruzioni ricevute via telefono dal



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

sedicente operatore bancario. Dal canto suo, l'intermediario ha dimostrato, producendo i relativi log, che l'operazione di bonifico è stata disposta tramite l'app installata sul *device* del ricorrente, per come identificato dal codice univoco.

Si rammenta che secondo l'orientamento consolidato dell'ABF, affinché un'operazione possa dirsi non autorizzata e, dunque, possa trovare applicazione la relativa disciplina di diritto speciale approntata dal D.lgs. n. 11/2010 deve difettare il requisito del "consenso del pagatore" di cui all'art. 5 del medesimo decreto.

I Collegi ABF hanno così escluso l'applicazione del regime di protezione previsto dal D.lgs. n. 11 del 2010 e, di conseguenza, ritenuto irrilevante l'eventuale prova fornita dall'intermediario in ordine all'autenticazione, nel caso di operazioni disposte ed autorizzate personalmente dal titolare dello strumento di pagamento, sebbene sulla base di un consenso viziato dagli artifizii e raggiri posti in essere da un truffatore anche per mezzo di SMS o chiamate "civetta" apparentemente provenienti dall'intermediario resistente (*ex multis*, cfr. Collegio di Bologna, n. 2290/2023). A nulla valendo in senso contrario il fatto che, nel caso concreto, l'operazione sia stata eseguita dalla coniuge del ricorrente posto che quest'ultimo le aveva concesso l'uso del proprio *device* e che l'operazione dispositiva è stata eseguita in sua presenza, in tal guisa, quindi, di poterla ritenere sostanzialmente come eseguita dallo stesso.

Questo Collegio, ovviamente, non sconosce il fatto che in alcune recenti decisioni, i Collegi ABF hanno affermato che l'inapplicabilità alle fattispecie di *social hacking* degli artt. 10 e ss. del D.lgs. n. 11 del 2010 in materia di operazioni non autorizzate non vale ad escludere in modo automatico ogni responsabilità dell'intermediario, la cui condotta deve essere valutata alla luce degli obblighi di protezione previsti dal D.lgs. n. 11/2010 e tenuto conto delle regole generali del Codice civile in materia di obbligazioni. E così facendo hanno, dunque, valorizzato in un caso il carattere anomalo delle operazioni unitamente alla mancata attivazione del servizio di sms *alert* (Collegio di Milano n. 8435/23) e, in un altro caso, il malfunzionamento del numero verde dell'intermediario (Collegio di Napoli, n. 6488/23). Tuttavia, nel caso di specie, non vi sono elementi dai quali trarre l'eventuale carattere anomalo dell'operazione e l'intermediario ha provato di aver inviato il messaggio di *alert*.

Orbene, come è stato giustamente affermato *"l'SMS alert [...] svolge anche una funzione protettiva più ampia, costituendo un presidio a tutela della trasparenza, della consapevolezza e della sicurezza dei pagamenti. In particolare, nel contesto di una frode come quella oggetto del presente ricorso – denominata social hacking e perpetrata non grazie a una falla del sistema informatico dell'intermediario, ma attraverso la manipolazione psicologica del cliente - l'SMS alert può indurre il titolare del servizio di pagamento a realizzare la reale natura dell'operazione che sta materialmente svolgendo, di porre fine ad essa"* (così, Collegio di Milano, decisione n. 9367/2023). La circostanza, però, che l'intermediario ha adottato, nel caso concreto, il presidio in parola porta ad escludere che possa essergli addebitato un comportamento negligente che abbia contribuito alla determinazione del cliente. Il quale ultimo, invece, può essere ritenuto sicuramente colpevole di una condotta imprudente in quanto, pur avendo dubitato (per come emerge dall'atto di denuncia-querela) della bontà delle istruzioni impartite dal sedicente operatore a sua moglie, ha consentito a quest'ultima di darvi seguito. Se non, addirittura, gravemente negligente, avendo dato seguito persino all'istruzione di cancellare l'SMS contenente il link fraudolento. Difatti, non si comprende come si sia potuto credere pericoloso proprio l'SMS che, in quanto ritenuto attendibile, è stato determinante nel



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

formare il convincimento che vi fosse una truffa in corso e che bisognasse impedirne l'effettiva consumazione cliccando sul link in esso contenuto.

Sotto altro profilo, la mancata allegazione dell'SMS in parola (da ritenersi il "messaggio civetta") non consente al Collegio di verificarne l'attendibilità, quanto meno in merito alla riconducibilità dello stesso all'intermediario, e se, dunque, fosse potenzialmente idoneo a determinare nel destinatario il convincimento della sua genuinità.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MARCELLO MARINARI