

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) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) D ATRI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ROBERTO D ATRI

Seduta del 16/07/2024

Esame del ricorso n. 0540480/2024 del 13/03/2024

proposto da xxxx

nei confronti di xxxx.

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) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) D ATRI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ROBERTO D ATRI

Seduta del 16/07/2024

FATTO

La ricorrente è titolare del conto corrente n. ***696 acceso presso l'intermediario; in data 25/9/2023 riceveva sulla propria utenza di telefonia mobile un messaggio in cronologia con altri provenienti dall'intermediario, contenente un link e le istruzioni per la compilazione di un modulo al fine di evitare il blocco della carta di pagamento; la ricorrente seguiva le indicazioni impartite e successivamente riceveva una telefonata da un sedicente operatore del medesimo istituto di credito, che la induceva a disinstallare le app della banca ed a comunicare i codici che via via riceveva sul proprio cellulare; nei giorni successivi, recandosi presso una dipendenza dell'intermediario, appurava di essere stata vittima di una truffa e che erano stati disposti a sua insaputa, in data 25/9/2023, 5 bonifici di Euro 130,00 ciascuno a favore di un destinatario sconosciuto, nonché un bonifico istantaneo a favore di altro destinatario, dell'importo di Euro 92,00; provvedeva quindi al blocco immediato della carta di debito e in data 3/10/2023 denunciava l'accaduto presso le Autorità competenti; in pari data trasmetteva all'intermediario apposita comunicazione di disconoscimento delle transazioni fraudolente domandando il rimborso della somma complessiva di Euro 742,00; constatata l'assenza di qualsivoglia riscontro, si determinava alla proposizione del presente ricorso.



Per l'intermediario le operazioni contestate dalla ricorrente sono state tutte correttamente disposte ed autenticate con sistema a doppio fattore, ai sensi delle prescrizioni normative in materia; l'autenticazione è avvenuta con inserimento del codice segreto alla ricezione della notifica in App, che dettaglia espressamente le operazioni che sono richieste di autorizzazione; la ricorrente è incorsa in colpa grave in quanto ha cliccato sul link contenuto nel messaggio truffaldino ed ha inserito i dati richiesti, nonostante le numerose campagne informative dell'intermediario volte a prevenire proprio queste ormai diffuse tipologie di truffa; inoltre per sua espressa ammissione, ha seguito le istruzioni impartite dal sedicente operatore dell'intermediario, consentendo così – seppure in modo del tutto involontario – la positiva finalizzazione della truffa ai propri danni; l'intermediario fornisce gratuitamente alla clientela un servizio di sms alert, che risulta peraltro disponibile di default per i titolari di carte di pagamento; ad attestazione del comportamento improntato a correttezza, l'intermediario riferisce di aver tentato il richiamo dei bonifici, che tuttavia è stato rifiutato dai beneficiari delle disposizioni; per tutte le citate ragioni, parte resistente domanda la reiezione integrale del ricorso in quanto infondato di fatto e di diritto.

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.

La ricorrente contesta 6 bonifici disposti mediante internet banking in data 25/9/2023 con addebito sul proprio conto corrente n. ***696: 5 bonifici sono di importo pari ad Euro 130,00 e uno di Euro 92,00, pertanto l'importo complessivo delle transazioni contestate ammonta ad Euro 742,00. L'intermediario deduce la corretta esecuzione e la sostanziale regolarità delle transazioni contestate, nonché la presenza di fattori di autenticazione forte in ogni fase attuativa. In particolare, attesta che le operazioni in parola risulterebbero autorizzate tramite l'inserimento del codice segreto P**ID (fattore di conoscenza) al ricevimento della notifica in App sul device collegato allo strumento di pagamento (fattore di possesso). Parte resistente descrive poi la procedura per la configurazione delle impostazioni di sicurezza, che deve essere previamente eseguita per poter dar corso alle operazioni dispositive (pagg. 2 e 3 delle controdeduzioni). Illustra poi le specifiche informatiche della procedura autorizzativa (pag. 3 controdeduzioni), richiamando l'Allegato 1, ove è illustrato in termini generali il sistema autorizzativo adottato dall'intermediario per la strong customer authentication. Infine, produce l'attestazione dell'avvenuto enrollment della carta di pagamento di titolarità della ricorrente al sistema autorizzativo di tipo dinamico attivato sul cellulare di proprietà della medesima.

Orbene, sembra che le transazioni in parola appaiono disposte mediante home banking con addebito sul conto e non mediante carta di pagamento. A riprova dell'avvenuto utilizzo del doppio fattore di autenticazione per autorizzare le transazioni contestate, allega documentazione, ma non risultano versati agli atti documenti da cui si evinca l'inserimento del codice di sicurezza per le singole transazioni, al di fuori della schermata sopra riprodotta, che riporta l'indicazione in epigrafe di *“Operazioni disposte sul canale*



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

*app mobile autorizzate con P**ID*"; non sono presenti nel fascicolo istruttorio evidenze relative alla ricezione delle notifiche push in app con la descrizione delle operazioni autorizzate per cui è causa; l'intermediario non esplicita se le transazioni fraudolente siano state autorizzate sul device della ricorrente ovvero con enrollment della app ed impostazione del codice di sicurezza sul device del frodatore.

E' onere dell'intermediario provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata (art. 10, dlgs. 11/2010). In mancanza della suddetta prova l'intermediario sopporta - in ogni caso - integralmente le conseguenze delle operazioni sconosciute (no franchigia). Tale prova non è comunque di per sé sufficiente per attribuire le conseguenze patrimoniali della frode al titolare dello strumento di pagamento. Si rammenta, inoltre, che qualora non sia stata adottata la c.d. autenticazione forte (SCA) il cliente risponde soltanto in caso di frode (cfr. art. 12, comma 2-bis dlgs. n. 11/2010).

L'intermediario, per contro, non provvede alle predette autenticazioni, ciò che comporta l'accoglimento del ricorso.

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 742,00 (settecentoquantarantadue/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