

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) PATTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) ACCETTELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) CESARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO MARIA CESARO

Seduta del 14/06/2023

FATTO

Nel ricorso parte istante espone i seguenti fatti:

- in data 4 maggio 2022 tentava inutilmente di accedere ai servizi online della banca;
- poco prima dei tentativi di accesso, riceveva sull'utenza telefonica mobile due messaggi apparentemente provenienti dall'intermediario, con cui veniva avvisata che il conto corrente era stato limitato per la mancata verifica di sicurezza e che sarebbe stata contattata a breve da un operatore;
- riceveva a quel punto una telefonata dal numero dell'intermediario ed il sedicente operatore la invitava a scaricare un'App della banca, a entrarvi per appurare che non vi fossero più problematiche e a uscirne;
- successivamente apprendeva che era stato disposto un bonifico di euro 29.786,00, che disconosce.

Sulla base di questi fatti il ricorrente contesta la condotta tenuta dall'intermediario resistente che non ha adeguatamente tutelato i suoi dati personali, consentendo ai truffatori di venire a conoscenza del numero di telefono e di collegarlo al conto corrente, non ha rispettato i massimali contrattualmente previsti per i bonifici (euro 10.000,00 per gli ordinari ed euro 15.000,00 per gli istantanei), non ha inviato alcuna informativa dell'avvenuta disposizione del bonifico, come invece era contrattualmente previsto.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Il ricorrente conclude chiedendo la condanna dell'intermediario alla restituzione della somma complessiva di euro 29.786,00.

Nelle controdeduzioni l'Intermediario eccepisce che l'operazione in contestazione è stata regolarmente autenticata e non si è verificato il superamento dei massimali ove si consideri che per i bonifici ordinari non vi è il limite di euro 10.000,00 indicato nel ricorso.

Per quanto concerne i sistemi di monitoraggio non è necessaria l'operatività in tempo reale, non essendo l'intermediario obbligato a verificare tutte le operazioni compiute dal cliente prima della loro esecuzione e, in ogni caso, gli sms alert, sono stati regolarmente inviati.

L'intermediario chiede che il ricorso sia rigettato in quanto infondato.

DIRITTO

La ricorrente chiede la restituzione di euro 29.786,00, corrispondente all'importo di un bonifico online che disconosce formalmente.

L'operazione in contestazione è stata effettuata sotto la vigenza del D.Lgs. n. 11/2010, così come modificato dal D.Lgs. n. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 (c.d. PSD 2).

Ai fini della decisione occorre in via preliminare accertare la corretta autenticazione dell'operazione in contestazione.

Per le operazioni di internet banking l'intermediario ha adottato un sistema di autenticazione basato sull'utilizzo del mobile token integrato nell'App, che genera una OTP (fattore di possesso), in seguito all'inserimento di un Pin: *"il cliente riceve la notifica push sullo smartphone (o tablet) che dovrà cliccare e autorizzare inserendo il suo codice PIN o touchID o faceID, da cui la generazione in modo silente da Mobile Token integrato nell'App (...) del codice OTP"*.

L'intermediario ha poi precisato che *"Il codice OTP (One Time Password) è una password temporizzata valida per un solo utilizzo che viene generata in modo silente dal Mobile Token integrato nell'App *** che il cliente deve avere attivato sul proprio smartphone o tablet"*.

In relazione a tale modalità autorizzativa, si richiama l'Opinion dell'EBA del 21 giugno 2019 che ritiene integrante un valido fattore di possesso un meccanismo che preveda l'utilizzo di una OTP generata (da un device) o ricevuta (su un device).

Il Collegio di Roma ha ritenuto compliant alla SCA la modalità autorizzativa adottata dall'intermediario (Collegio di Roma, decisione n. 19821/2021).

Il ricorrente lamenta, altresì, l'avvenuto superamento del plafond dei bonifici pari a euro 10.000,00 non allegando documentazione volta a comprovare che il suddetto limite sia previsto.

Per converso, l'intermediario afferma che per i bonifici disposti da home banking il limite è di euro 50.000,00 per singola operazione come risulta dal sito dell'istituto di credito direttamente nella pagina di inserimento del bonifico.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Si procede a questo punto nell'indagine della condotta del ricorrente, il quale sulla base della ricostruzione dei fatti risulta essere stato vittima di una frode riconducibile al cd. *phishing* nella forma dello *spoofing*.

Secondo l'orientamento di questo Collegio, nella fattispecie di *spoofing* non è generalmente ravvisabile la colpa grave del ricorrente e, pertanto, il ricorso è meritevole di accoglimento (Collegio di Roma, decisione n. 1625 del 25/01/2022).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 29.786,00.

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
PIETRO SIRENA