



COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) MASSERA	Presidente
(RM) SCIUTO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) POZZOLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) CHERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore POZZOLO ALBERTO FRANCO

Seduta del 24/01/2019

FATTO

Il ricorrente chiede la restituzione della somma di € 4.800,00, addebitatagli in seguito a un bonifico on-line che disconosce. Afferma che in data 20.12.2017, collegandosi tramite un'applicazione installata sul proprio cellulare al servizio di internet banking offerto dall'intermediario resistente, verificava che in data 19.12.2017 era stato disposto un bonifico on-line dal valore di € 4.800,00 a un soggetto a lui sconosciuto. Dichiarò di non aver effettuato l'operazione e di non aver ricevuto alcun SMS che lo avvisasse di quanto accaduto, nonostante il servizio di SMS Alert fosse attivo.

Nelle controdeduzioni, l'intermediario resistente ricostruisce, in base alle proprie evidenze, quanto narrato nel seguito. Alle ore 10:55 del giorno 19.12.2017, l'utente con identificativo userID ***581, associato al ricorrente, ha effettuato l'accesso al servizio di internet banking. Alle ore 11:18:23, il medesimo utente è entrato nella funzionalità bonifico, operazione che ha attivato la prima chiamata al servizio di internet banking, per la verifica richiesta. È stato pertanto richiesto il codice one time password (OTP), inviato con esito positivo alle ore 11:18:50 del medesimo giorno all'utenza di telefonia cellulare numero 340***, intestata al ricorrente. In seguito alla validazione dell'OTP, è stata effettuata la seconda chiamata al servizio, alle ore 11:19:42 del 19.12.2017, con esito positivo. L'intermediario resistente evidenzia che la OTP è stata regolarmente richiesta dall'identificativo associato al ricorrente, inviata al numero cellulare di quest'ultimo, e



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

utilizzata per disporre il bonifico sconosciuto. Ricorda infine di aver adottato le misure idonee a proteggere i propri clienti da truffe on line, utilizzando un sistema di identificazione a due fattori. Chiede pertanto il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il Collegio osserva che l'intermediario ha dato prova di utilizzare una solida procedura di autenticazione dei clienti, in linea con la definizione fornita nei presenti orientamenti, che prevede l'accesso ai servizi di pagamento online attraverso le proprie credenziali e la OTP inviata tramite SMS. Rileva inoltre che l'intermediario ha fornito una prova convincente che la procedura sia stata attivata utilizzando l'utenza telefonica del ricorrente, alla quale è stata inviata sia la OTP sia il messaggio SMS relativo all'operazione. Il Collegio ne evince che la transazione fraudolenta sia da attribuirsi a una incorretta custodia da parte del ricorrente dello strumento utilizzato per disporre il bonifico oppure dei codici di accesso, inavvertitamente forniti a terzi malintenzionati. Poiché tale evento configura una colpa grave del ricorrente nella gestione e custodia degli strumenti e dei codici di accesso che consentono l'utilizzo dei servizi bancari online, in linea ad esempio con le decisioni n. 142/17 del Collegio di Milano, n. 12886/17 del Collegio di Bologna e n. 7678/18 del Collegio di Torino, il Collegio non può accogliere la domanda di rimborso.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MAURIZIO MASSERA