



COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) DE CAROLIS	Presidente
(BA) CAMILLERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) RUSSO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) DI RIENZO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - MAURILIO DANGELO

Seduta del 14/02/2018

FATTO

La cliente, titolare di una carta prepagata rilasciata dall'intermediario, disconosce un'operazione di pagamento *on line* del valore di € 1.898,00 effettuata il 25/06/2018. In particolare, espone di essersi avveduta di tale operazione in pari data, in seguito alla consultazione dell'estratto conto. Rappresenta inoltre di aver provveduto "*sin da subito*" al blocco della carta e di non avere mai ceduto la stessa a terzi.

L'intermediario evidenzia la regolarità dell'operazione contestata, che, come risulta dalla tracciatura informatica della transazione, è stata eseguita con sistema OTP ed è andata a buon fine senza alcuna anomalia, grazie al corretto inserimento dei dati richiesti e del codice dinamico inviato tramite SMS al numero della ricorrente.

In sede di repliche, la cliente reitera le affermazioni rese nel ricorso, ribadendo di non aver mai autorizzato il pagamento contestato.

La ricorrente chiede al Collegio di riconoscere il proprio diritto al rimborso, da parte dell'intermediario, della somma di € 1.898,00.

L'intermediario chiede all'Arbitro di rigettare il ricorso; in subordine, l'applicazione della franchigia.

DIRITTO

L'operazione contestata è stata eseguita 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)



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

2015/2366 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno (c.d. PSD 2), entrato in vigore il 13/1/2018.

L'operazione contestata è stata eseguita 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), entrato in vigore il 13/1/2018.

Si rappresenta preliminarmente che, dalla ricostruzione resa dalla ricorrente in sede di denuncia rispetto alla operazione on line, non si evincono le modalità dell'utilizzo fraudolento.

Il blocco della carta è avvenuto il giorno stesso dell'operazione (25/06/2018).

Quanto ai presidi di sicurezza predisposti per le transazioni effettuate on line, l'intermediario ha prodotto il "log" dell'operazione sconosciuta.

Al riguardo, si rileva che la transazione è stata eseguita con sistema dinamico di autenticazione (OTP) e autorizzata mediante digitazione del Pan; tale circostanza risulta dalla presenza nella colonna "input mode" (prodotta dall'intermediario) di un'immagine che rappresenta una digitazione su tastiera. Il buon fine dell'operazione è testimoniato dall'immediata apposizione di un flag verde nella colonna "Aut".

Parte resistente, ha quindi allegato un'evidenza attestante l'invio dell'OTP al numero di telefono del ricorrente; tale numero, associato allo strumento di pagamento, risulta coincidente con quello della cliente (cfr. modulo di ricorso).

In ragione di tutte le descritte evidenze il Collegio rileva che, nel caso di specie, il sistema di sicurezza utilizzato era a due fattori e, dunque, deve ritenersi che l'intermediario resistente abbia adempiuto con la dovuta diligenza ai propri obblighi. Ne discende che «una volta che il sistema OTP sia stato chiaramente offerto al cliente e questi se ne sia avvalso, l'eventuale intrusione fraudolenta di un terzo soggetto debba ricadere nella pur ristretta area di rischio che la legge pone a carico dell'utente» (così ABF, Collegio Coordinamento, n. 3498/2012). La pressoché invulnerabilità del sistema "a due fattori" appare infatti tale da fondare la presunzione di una colpa grave in capo al cliente, consistente nel non aver custodito con la dovuta diligenza i dispositivi personali necessari per l'utilizzo del sistema di pagamento (in senso conforme, ex multis, ABF, Collegio Milano, n. 142/2017 per il medesimo intermediario; Id., n. 1128/2017), con l'effetto che la domanda proposta deve essere rigettata."

Di contro, la genericità della denuncia e la correlata assenza di elementi di riscontro delle eventuali azioni fraudolente compiute, fa conseguire il rigetto della domanda.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
BRUNO DE CAROLIS