Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI BARI

composto dai signori:

(BA) TUCCI	Presidente
(BA) CAMILLERI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) SEMERARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BA) CAPOBIANCO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BA) D'ANGELO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - MAURILIO D'ANGELO

Seduta del 28/05/2019

FATTO

La ricorrente afferma di essere titolare del conto corrente n. *7550 aperto presso l'intermediario, dal quale erano stati effettuati dei prelievi non autorizzati, dal 4/9/2018 al 17/9/2018, per un ammontare complessivo di € 7.485,00. Precisa di aver informato "*prontamente*" l'intermediario di tale circostanza in data 18/9/2018, chiedendo il blocco immediato del conto.
Osserva di essere titolare, insieme al figlio, associato al ricorso, anche del conto corrente n. *8725 e che anche tale conto risultava bloccato, quale forma di cautela adottata dall'intermediario. Precisa che solo nel mese di novembre 2018, effettuato nuovamente l'accesso online al conto corrente n. *8725, si rendeva conto che la somma complessiva di € 7.500,00 era transitata dal conto n. *7550 al n. *8725, per poi essere accreditata, mediante plurimi bonifici e una ricarica di carta prepagata, verso "*terzi ignoti*".
Evidenzia il fatto che l'intermediario non aveva attivato alcuno strumento di tutela della propria clientela, in particolare il servizio di SMS Alert, contrariamente a quanto previsto dall'art. 8 del D.Lgs. n. 11/2010.
L'intermediario afferma che dalle dichiarazioni rese dalla ricorrente in sede di denuncia, emerge che ella si accorgeva degli addebiti illegittimi in data 17/9/2018, nel momento in cui predisponeva un giroconto online dell'importo di € 100,00 dal conto corrente n. *7550, di cui è l'unica intestataria.
Evidenzia che le transazioni disconosciute dai clienti rappresentano la "*movimentazione usuale*" di entrambi i rapporti di conto corrente. In particolare, dall'analisi della lista movimenti del conto n. *7550, si evince che nel mese di agosto erano stati eseguiti dei

trasferimenti di fondi in favore del conto n. *8725 e che tali trasferimenti non erano stati disconosciuti dalla ricorrente.
Ritiene che, dalle verifiche effettuate e dalla documentazione allegata agli atti, i fatti contestati siano riconducibili ad "*altro tipo di contesa*" tra la ricorrente e il cointestatario.
In riferimento alle modalità di autenticazione delle operazioni in questione, sostiene che sia i giroconti sia i bonifici erano stati disposti tramite il servizio di internet banking; secondo tale servizio chi effettua le disposizioni di pagamento deve autenticarsi mediante inserimento di username e password e successivamente deve utilizzare le credenziali "*statiche e dinamiche*", che prevedono l'impiego di un "*personal card reader*" che genera password monouso.
In sede di repliche, parte ricorrente richiama gli artt. 7, 10, e 12, del D.Lgs. n. 11/2010, sostenendo che, nel caso in cui l'utilizzatore dei servizi di pagamento disconosca un'operazione, è onere del prestatore dei servizi di pagamento provare la "*correttezza*" dell'operazione; prova che comunque non è sufficiente a dimostrare l'assenza di colpe a carico di quest'ultimo (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 897/2014).
Eccepisce l'infondatezza dell'assunto dell'intermediario secondo cui tra la ricorrente ed il cointestatario sussisterebbero delle "*contese*", in quanto gli stessi hanno presentato congiuntamente il presente ricorso.
Sostiene di non aver ricevuto alcuna e-mail in seguito alla quale avrebbe potuto fornire i propri dati di accesso, né di aver comunicato a terzi il codice PIN della carta inserita nel relativo lettore, ovvero di aver perso il possesso della stessa.
Insiste, pertanto, nell'accoglimento del ricorso.
Parte ricorrente chiede il rimborso della complessiva somma di € 7.000,00, oltre "*interessi come per legge*".
L'intermediario chiede di rigettare il ricorso.

DIRITTO

L'operazione contestata 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.
All'interno delle denunce nonché nel ricorso proposto, ricostruendo gli eventi, l'istante afferma di aver contattato "*prontamente*" l'intermediario in data 18/9/2018, al fine di richiedere il blocco del conto n. *7550. Il disconoscimento, in particolare, concerne 14 operazioni, dell'importo di € 500,00 ciascuna, per un ammontare complessivo di € 7.000,00, effettuate dal conto n. *8725 nel periodo compreso dal 4/9/2018 al 17/9/2018, in favore di un beneficiario estero sconosciuto.
Dalle verifiche eseguite dall'intermediario emerge che per tutte le operazioni disconosciute risulta riportata la dicitura "*BPOL*" nel campo "*Canale di Ingresso*".
Ciò, secondo le indicazioni di quest'ultimo, indicherebbe che la disposizione di pagamento era stata eseguita mediante il servizio di internet banking e pertanto l'esecutore si sarebbe autenticato mediante inserimento di username e password, utilizzando successivamente le credenziali "*statiche e dinamiche*", che prevedono l'impiego di un "*personal card reader*" da cui era stata generata una password monouso.
Su tali premesse, l'intermediario ha prodotto una schermata visualizzata dai clienti quando devono scegliere il metodo di autorizzazione dell'operazione di pagamento (lettore o APP)

nonché una pretesa verifica da cui si evincerebbe che, nel caso di specie, la ricorrente ed il contestatario non avevano mai utilizzato l'App quale modalità per generare la password temporanea.
All'esito, pertanto, deriverebbe la constatazione che i bonifici bancari fossero stati effettuati mediante la generazione e l'inserimento di password temporanee dal lettore "*personal card reader*" (P.C.R.).
Tuttavia, non può non osservarsi che l'intermediario non ha prodotto specifiche evidenze volte a dimostrare che le operazioni controverse erano state correttamente effettuate mediante l'inserimento della password dispositiva generata dalla lettura della carta.
Né tantomeno, ha fornito spiegazioni rispetto alla contestazione del ricorrente in ordine alla mancata attivazione del servizio di sms ALERT.
Orbene, come noto, è onere dell'intermediario provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata (art. 10, D. Lgs. 11/10). In mancanza della prova della regolarità formale delle operazioni e di adeguato assolvimento degli obblighi previsti dalla vigente disciplina in tema di sicurezza degli strumenti di pagamento, l'intermediario non può andare esente, dalla responsabilità per i danni subiti dall'utilizzatore del servizio di pagamento ed è tenuto a rimborsare gli importi corrispondenti a operazioni disconosciute dal cliente.
Nel caso di specie, l'intermediario non ha prodotto evidenze informatiche relative alla specifica operazione disconosciuta dalla ricorrente, ma soltanto "schermate" illustrative del funzionamento in generale di tali modalità di pagamento.
Alla luce dei dati testé rassegnati, il Collegio non reputa che l'intermediario convenuto abbia provato che l'operazione disconosciuta sia stata autenticata, eseguita e registrata correttamente: parte resistente non ha, dunque, assolto all'onere della prova, sulla stessa incombente ai sensi dell'art. 10, comma 1°, d.lgs. 11/2010. Ed è ius receptum che, in caso di inottemperanza di tale onere probatorio, l'intermediario debba sopportare integralmente le conseguenze delle operazioni disconosciute (cfr. Coll. Coord., decisione n. 3947 del 24.6.2014. In senso conforme: Coll. Coord. decisione n. 3498/2012; Coll. Coord., decisione n. 991 del 21.2.2014).

P.Q.M.

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda al ricorrente la somma di € 7.000,00, oltre gli interessi legali dalla data del reclamo al saldo.
Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario corrisponda alla Banca d'Italia la somma di € 200,00 quale contributo alle spese della procedura e al ricorrente la somma di € 20,00 quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
ANDREA TUCCI