

COLLEGIO DI PALERMO

composto dai signori:

(PA) MAUGERI	Presidente
(PA) MIRONE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) CIRAULO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(PA) SERIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(PA) VASCELLARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - AURELIO MIRONE

Seduta del 06/03/2020

FATTO

Il ricorrente titolare di un rapporto di conto corrente acceso presso l'intermediario lamenta l'addebito fraudolento di somme.

In particolare riporta come in data 12.08.19 ignoti abbiano disposto, tramite il suo home banking, un bonifico di € 3.900,00. Riferisce ancora di aver ricevuto un sms, apparentemente dalla resistente, che lo invitava a cliccare su di un link per accedere alla propria area personale e di averlo fatto in quanto in passato la stessa banca lo aveva invitato altre volte ad eseguire la medesima procedura. Lamenta, infine, la clonazione della propria scheda sim.

Insoddisfatto dell'esito del reclamo, il ricorrente si rivolge all'ABF, chiedendo di condannare la resistente alla restituzione dell'importo di € 3.900,00 oltre interessi.

Costituitosi ritualmente, l'intermediario si oppone alle pretese del cliente, eccependo la legittimità della propria condotta, conforme alla disciplina prevista in materia. Riporta quindi come il ricorrente sia stato vittima di una truffa a causa di mancata diligenza nella conservazione e nell'uso dei suoi codici di sicurezza.

Alla luce di quanto sopra, l'intermediario chiede che il Collegio voglia rigettare il ricorso.

DIRITTO

La domanda del ricorrente è relativa al riconoscimento del proprio diritto alla restituzione delle somme sottrategli tramite una truffa telematica.



Preliminarmente si eccepisce come la domanda di restituzione degli interessi non possa essere accolta in quanto formulata per la prima volta in sede di repliche.

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.

Dalla documentazione in atti risulta come il ricorrente sia stato vittima di una frode di tipo sofisticato. In particolare gli aggressori hanno indotto il cliente ad inserire i propri dati su di un link tramite l'invio di un c.d. "SMS spoofed", attraverso la quale gli aggressori utilizzano un software per modificare l'ID del mittente del messaggio, in modo che appaia con il nome dell'intermediario. Successivamente il cliente sarebbe stato vittima di clonazione della SIM telefonica (SIM swap fraud). I truffatori avrebbero provveduto a trasferire la somma di € 3.900,00 su di un proprio conto con un'unica operazione.

L'intermediario al fine di provare la legittimità della propria condotta ha prodotto i log dell'operazione dai quali risulterebbe il corretto inserimento del pin e dell'OTP; ed ha altresì fornito i log relativi all'invio del sms alert.

Orbene, la circostanza che l'operazione sia stata autenticata, oltre che protetta da sms alert, non appare rilevante, tenuto conto che il cliente è stato vittima di clonazione della scheda sim, onde la procedura di autenticazione sarebbe stata effettuata direttamente dai truffatori.

Rileva, invece, il profilo della negligenza o meno del cliente.

Secondo quanto stabilito dal Collegio di Coordinamento, n. 22745/2019, infatti, non è sufficiente che l'intermediario dia prova della formale regolarità dell'operazione, "*essendo necessario che l'intermediario provveda specificamente a indicare una serie presuntiva di elemento di fatto che caratterizzano le modalità esecutive dell'operazione dai quali possa trarsi la prova, in via presuntiva, della colpa grave dell'utente*".

Nel caso di SMS spoofed e di SIM swap fraud, non sussistono tali elementi, visto il carattere sofisticato della frode, che non può essere imputato a colpa grave dell'utente (ABF Milano, n. 7440/2019; ABF Torino, n. 14909/2017).

Alla luce di quanto sopra, l'importo complessivo dovuto dall'intermediario nei confronti del ricorrente è pari a € 3.900,00.

PER QUESTI MOTIVI

In accoglimento del ricorso, il Collegio dichiara l'intermediario tenuto alla restituzione dell'importo complessivo di € 3.900,00.

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
MARIA ROSARIA MAUGERI