Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

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

Seduta del07/06/2021

FATTO

Nel ricorso l'istante espone i seguenti fatti:
- in data 6 ottobre 2020, alle ore 15:25, riceveva sull'utenza mobile un messaggio apparentemente proveniente dall'intermediario convenuto, nel quale veniva invitato al fine di poter operare online ad aggiornare i dati accedendo ad un link;
- al messaggio dava seguito cliccando sul link senza, tuttavia, ricevere un riscontro;
- dopo circa tre ore veniva contattata dal numero verde della banca ed un sedicente operatore rappresentava la necessità di seguire una procedura guidata per aggiornare i dati e l'app della banca;
- in esecuzione delle istruzioni ricevute scaricava una ulteriore app attraverso un link indicato dall'interlocutore;
- dopo poco si avvedeva che era stato effettuato un bonifico di euro 14.999,00 e provvedeva con sollecitudine a bloccare l'*home banking* e tutti gli strumenti di pagamento.

Nell'affermare di non avere fornito al frodatore le proprie credenziali di accesso e che per l'autenticazione dell'operazione la banca non ha richiesto un OTP dinamico in aggiunta al PIN statico di accesso al conto, parte ricorrente chiede che il Collegio condanni l'intermediario al rimborso della somma addebitata,

Nelle controdeduzioni l'intermediario resistente eccepisce la regolare autenticazione dell'operazione in contestazione e che essa è stata eseguita per effetto della grave negligenza della cliente che ha dato seguito a messaggi di *phishing* contenenti errori ortografici e ha consentito di scaricare un'app che determina il controllo da remoto del proprio dispositivo.

Conclude, quindi, chiedendo il rigetto del ricorso.

Nelle repliche la ricorrente deduce che la propria condotta non può essere ritenuta gravemente colpevole, in quanto ha dato riscontro a sms ed a una chiamata telefonica apparentemente provenienti dalla banca.

DIRITTO

La ricorrente chiede la restituzione della somma di euro 14.999,00, corrispondente all'importo di una operazione di bonifico istantaneo eseguita fraudolentemente da terzi.
L'operazione contestata è stata effettuata sotto la vigenza del 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), e del Regolamento (UE) 2018/389 in tema di autenticazione forte.
Ai fini della decisione occorre innanzitutto accertare se l'operazione in contestazione sia stata regolarmente autenticata.
L'intermediario produce i log relativi all'operazione, dai quali risulta che:
- alle ore 18:30 del 6 ottobre 2020 veniva effettuato il login dall'app dell'intermediario installata sul dispositivo della ricorrente, autorizzato con PIN e OTP generato da Mobile Token;
- alle 18:32 veniva disposto l'ordine di bonifico istantaneo, autenticato mediante inserimento del PIN e OTP generato da Mobile Token.
Attraverso la richiamata produzione documentale l'intermediario ha dimostrato che l'operazione è stata autenticata, oltre che con l'utilizzo di un PIN statico, mediante un OTP silente generato da Mobile Token, ossia dall'app dell'intermediario collegata al dispositivo della ricorrente.
In alcune recenti decisioni questo Collegio ha affermato che l'utilizzo di una app univocamente collegata a un dispositivo costituisce un valido elemento di possesso ai fini della SCA secondo quanto affermato dall'EBA (Collegio di Roma, decisione n. 2299/2021).
Alla luce delle evidenze informatiche prodotte dall'intermediario è da ritenere che il sistema di autenticazione approntato da quest'ultimo sia stato rispettoso della normativa di settore, prevedendo i due fattori di "conoscenza" e "possesso".
A questo punto occorre verificare se è ravvisabile la colpa grave del ricorrente.
A tal fine si segnala che il messaggio di *smishing* ricevuto dalla ricorrente recava, quale mittente, la denominazione dell'intermediario, e si è inserito all'interno della conversazione contenente messaggi genuini provenienti dalla banca.
Secondo il più recente orientamento dei Collegi territoriali, nelle fattispecie di *spoofing* non è generalmente ravvisabile la colpa grave del ricorrente, almeno che non si rinvengano indici di inattendibilità o anomalia del messaggio (Collegio di Roma, decisione n. 853/2021).
Sulla base di questo orientamento a cui si intende dare continuità va esclusa la colpa grave della parte istante ed il ricorso è meritevole di accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente l'importo di euro 14.949,00. 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