

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) COTTERLI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) FERRANTE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) BUONINCONTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) DE FRANCESCO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore - FABRIZIO DE FRANCESCO

Seduta del 02/03/2022

FATTO

La parte ricorrente ha affermato:

- di essere cointestataria di un rapporto di conto corrente presso l'intermediario resistente;
- che il 14/05/2021 alle ore 13:06 riceveva sul proprio cellulare un SMS da un nominativo riconducibile all'intermediario e dal quale provenivano tutti i suoi messaggi di servizio;
- che il messaggio informava del blocco dell'utenza e conteneva un *link* per procedere allo sblocco previo aggiornamento dei dati anagrafici;
- che, entrata nel *link*, si apriva una pagina in tutto e per tutto uguale all'area clienti dell'intermediario;
- che a quel punto veniva contattata telefonicamente da un sedicente operatore dell'intermediario il quale si presentava con nome, cognome e numero di matricola;
- che il falso operatore si proponeva di aiutarla nello sblocco dell'utenza, così ottenendo la comunicazione dei codici di sicurezza che man mano arrivavano via SMS;
- che verso il tardo pomeriggio veniva richiamata dallo stesso soggetto il quale le richiedeva nuovi codici, che gli venivano comunicati;
- di aver consultato in serata la movimentazione del conto e di essersi accorta di alcune operazioni sconosciute;

- che le operazioni eseguite dai frodatori sono complessivamente sette, effettuate in favore di diversi beneficiari e IBAN;
- che, il 15/05/2021, si recava presso l'intermediario per trasferire il residuo saldo del conto su un libretto di deposito e successivamente sporgeva denuncia all'Autorità;
- che il 17/05/2021 formalizzava il disconoscimento delle operazioni fraudolente presso l'intermediario, il quale due giorni dopo rifiutava il riaccredito delle stesse, dichiarandosi esente da responsabilità;
- di essere stata vittima di SMS *spoofing*, truffa descritta come particolarmente insidiosa anche da uno studio del 2018 del *Payments European Council*;
- che l'intermediario si è limitato ad evidenziare la corretta autenticazione dell'esecutore delle operazioni fraudolente, senza fornire elementi a dimostrazione della sua condotta diligente, affermando inoltre che l'attivazione del servizio di SMS *alert* avrebbe consentito di prevenire le operazioni fraudolente successive alla prima;
- che lo standard di sicurezza fornito dall'intermediario non è adeguato.

Dopo aver vanamente esperito la fase del reclamo, la ricorrente chiede pertanto il rimborso

della somma sottratta, pari ad € 35.848,00.

Con le proprie controdeduzioni l'intermediario ha invece rappresentato:

- che parte ricorrente chiede il rimborso della somma corrispondente a nr. 7 operazioni di bonifico e di ricarica *on-line* effettuate il 14/05/2021 in addebito sul proprio conto corrente;
- di essersi attivato per tentare il recupero delle somme sottratte e che ciò ha consentito di riaccreditarle la somma di € 1.795,50;
- che le operazioni sono state regolarmente autenticate ed autorizzate nelle modalità prevista dai propri sistemi di sicurezza, con utilizzo del dispositivo conto e della *password* dinamica (OTP), inviata via SMS sull'utenza certificata della ricorrente, conformemente agli attuali standard tecnologici per i pagamenti a distanza;
- che il servizio di SMS *alert*, viene offerto gratuitamente dall'intermediario ed attivato di *default* all'interno dell'App di *mobile banking*;
- che parte ricorrente dichiara di aver comunicato ad estranei i codici riservati di accesso ai suoi strumenti di pagamento e, pertanto, è responsabile di un comportamento gravemente colposo;
- che infatti lo schema di truffa della quale è stata vittima la ricorrente è un classico *phishing*, del quale l'intermediario da tempo s'impegna a rendere edotta la propria clientela.

L'intermediario chiede pertanto, in via principale, il rigetto del ricorso; in via subordinata, l'applicazione della prevista franchigia.

DIRITTO

Il Collegio, rilevato che il caso di specie riguarda 5 bonifici e 2 ricariche di carta prepagata eseguite tramite *home banking* in data 14/05/2021, per un importo complessivo di € 35.848,00; ricordato che dette operazioni contestate sono disciplinate dal D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, modificato a seguito dell'entrata in vigore (il 13 gennaio 2018) del D.lgs. 15 dicembre 2017, n. 218, di recepimento della direttiva (UE) 2015/2366 (cd. PSD2); considerato che nel caso di specie l'intermediario non ha fornito prova alcuna della corretta autenticazione, registrazione e contabilizzazione delle operazioni di pagamento contestate, in relazione a tutti i passaggi esecutivi delle medesime (accesso all'area personale del cliente, *enrollment* dell'app, eventuale cambio dell'utenza telefonica ed esecuzione dei pagamenti), essendosi limitato a depositare in atti alcuni semplici dettagli

contabili delle stesse; preso dunque atto del costante orientamento dei Collegi ABF, a mente del quale, ai sensi dell'art. 10 del citato D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, è onere dell'intermediario provare che l'operazione sia stata autenticata, correttamente registrata e contabilizzata, in ogni sua fase, con la conseguenza che, in mancanza di detta prova, l'intermediario sopporta in ogni caso ed integralmente le conseguenze del disconoscimento delle operazioni di pagamento, senza applicazione della franchigia (si vedano, fra le tante, le decisioni Collegio di Torino n. 3464/2018; Collegio di Torino n. 6454/2018; Collegio di Torino n. 2408/2018; Collegio di Torino n. 27616/2018; Collegio di Torino n. 5642/2018; Collegio di Milano n. 1588/2017; Collegio di Bologna n. 6837/2017; Collegio di Milano n. 7131/2017; Collegio di Milano n. 5206/2016); considerato pertanto che il ricorso va accolto per l'intero importo richiesto da parte ricorrente, pari ad € € 35.848,00.

P.Q.M.

Il Collegio accoglie il ricorso e dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di € 35.848,00, al netto di quanto eventualmente già versato. 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 alla parte ricorrente la somma di € 20,00, quale rimborso della somma versata alla presentazione del ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da

EMANUELE CESARE LUCCHINI GUASTALLA