Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) PATTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BILOTTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) FULCHERI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore DILETTA FULCHERI

Seduta del 26/01/2024

FATTO

Con ricorso del 14.07.2023, il ricorrente afferma di aver ricevuto un sms apparentemente proveniente dall'intermediario resistente e di aver cliccato sul link ivi contenuto e di aver successivamente ricevuto una chiamata da parte di un operatore dell'intermediario e, infine, di essersi avveduto di due operazioni fraudolente per complessivi euro 1.498,00, di cui chiede il rimborso.
Con le controdeduzioni, l'intermediario osserva come le operazioni di pagamento siano state autenticate mediante i fattori di sicurezza stabiliti dalla SCA e che il comportamento tenuto dal ricorrente abbia permesso al frodatore di accedere al proprio account in "strong log in" e di associare un nuovo dispositivo. Tale comportamento per l'intermediario si paleserebbe gravemente colposo. Conclude per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La vicenda che occupa questo Collegio afferisce a due operazioni disconosciute effettuate da terzi il 31.05.2023.
In base alle dichiarazioni, il ricorrente sembrerebbe essere incorso in una frode perpetrata tramite *smishing* con SMS *spoofed* (incasellato in coda ai messaggi genuini trasmessi in passato dall'intermediario), a cui avrebbe seguito l'accesso link (contenente il riferimento all'intermediario) ivi contenuto e la chiamata del sedicente operatore della Banca.
Dall'esame della documentazione presentata dall'intermediario emerge come i frodatori abbiano dapprima associato un nuovo dispositivo all'account del ricorrente, per poi disporre autonomamente le operazioni disconosciute (effettuate sotto la vigenza del d.lgs. 11/2010, così come modificato dal d.lgs. 218/2017, che ha recepito la nuova Direttiva 2015/2366/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2015 edel Regolamento Delegato (UE) n. 2018/389 della Commissione).

L'associazione del nuovo device è avvenuta con l'inserimento corretto della mail e della password (cfr. log, *status_OK*), tuttavia, rilevando un dispositivo mobile differente da quello utilizzato in precedenza, il sistema ha dato avvio ad un ulteriore *step* di autenticazione tramite inserimento del codice dinamico OTP di 6 cifre ricevuto sul cellulare presente in anagrafica cliente.
Emerge altresì come l'intermediario si sia dotato di un ulteriore step di verifica, ossia il necessario inserimento di un ulteriore OTP, sempre inviato e ricevuto sull'utenza del ricorrente, per l'abilitazione del nuovo device alla movimentazione di somme.
La positiva validazione delle password statiche e degli OTP ricevuti ha consentito, così, l'*enrollment* di un nuovo dispositivo con associazione del parametro biometrico per le operazioni dispositive.
Conseguentemente, le operazioni oggi disconosciute sono state poi poste in essere ed autorizzate tramite la notifica *push* dispositiva giunta sullo nuovo *smartphone* collegato all'account, tramite un'azione volontaria con riconoscimento biometrico, conformemente alla SCA (*Cfr*. Collegio di Roma, decisione n. 6464/2023).
Data la prova da parte dell'intermediario in ordine alla dotazione di un sistema conforme alla SCA, va ora analizzata la condotta del ricorrente.
Come anticipato, nel caso di specie il ricorrente è stata vittima della tecnica del c.d. *sms spoofing*, vale a dire di una ipotesi di *smishing* in cui il messaggio reca, quale mittente, la denominazione dell'intermediario.
In tali ipotesi, i Collegi ABF non ravvisano generalmente la colpa grave del ricorrente, a meno che non si rinvengano indici di inattendibilità o anomalia del messaggio.
Dall'analisi dell'SMS spoofed ricevuto dal ricorrente è emerso che questi si sia in effetti inserito nella cronologia di messaggi genuini ricevuti dalla Banca e che il link ivi contenuto contenesse un riferimento alla denominazione dell'intermediario; tuttavia, va altresì evidenziato che il testo del messaggio - ad una attenta analisi – presenta lievi errori di sintassi che potrebbero rappresentare indici di anomalia.
Orbene, in virtù della ricostruzione fattuale nonché della documentazione prodotta dalle parti emerge un concorso di colpa tra ricorrente ed intermediario nell'ambito dello svolgimento della frode subita.
Pertanto, ai sensi dell'art. 1227 c.c., l'intermediario è tenuto a corrispondere l'importo pari a € 700,00 determinato in via equitativa.

PQM

Il Collegio, in parziale accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 700,00, determinata in via equitativa.
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