COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) ACCETTELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) BONACCORSI DI PATTI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) CESARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore VINCENZO MARIA CESARO

Seduta del 07/06/2024

FATTO

Nell'atto introduttivo la ricorrente espone i seguenti fatti:

- in data 2 marzo 2022 sul rapporto di conto corrente in essere con la banca convenuta veniva addebitato un bonifico istantaneo di euro 10.000,00 eseguito fraudolentemente da terzi;
- oltre alla natura fraudolenta dell'operazione, contesta di non aver richiesto l'attivazione del servizio di bonifico istantaneo, che è stato introdotto senza il suo consenso;
- qualora fosse stato disponibile solo il servizio di bonifico tradizionale, la frode non sarebbe andata a buon fine;
- la ricorrente conclude chiedendo il rimborso dell'importo di euro 10.000,00.

Nelle controdeduzioni l'intermediario eccepisce che:

- la ricorrente non ha fornito una chiara ricostruzione della truffa occorsa a suo danno;
- l'operazione disconosciuta risulta regolarmente autenticata ed il frodatore ha potuto eseguirla solo attraverso la collaborazione della ricorrente;
- sussiste la colpa grave della ricorrente, considerato che la fattispecie rientra nel *phishing* classico, non essendo provato alcuno *spoofing*;

- rispetto alle modalità di introduzione del bonifico istantaneo, nella modifica unilaterale che la stessa ricorrente ha prodotto era previsto il diritto di recesso esercitabile entro due mesi dalla ricezione della comunicazione;
- la ricorrente avrebbe potuto in ogni momento definire un diverso massimale per i bonifici istantanei, eventualmente anche azzerandone l'importo, direttamente attraverso l'apposita funzione "limiti operativi" presente nell'home banking;
- la comunicazione denominata "Numero Unico 2236 del 20.10.2020" conteneva anche una descrizione del nuovo servizio, precisandone il carattere istantaneo e quindi irrevocabile;
- successivamente ha disattivato il servizio non perché privo di presidi di sicurezza, ma per tutelare i propri clienti di fronte a casi di frode imputabili alla negligenza di alcuni correntisti, come la ricorrente.

L'intermediario conclude chiedendo che il ricorso sia respinto in quanto infondato. In subordine chiede il riconoscimento di un concorso di colpa tra le parti.

Nelle repliche la ricorrente:

- ribadisce che nella proposta di modifica unilaterale la menzione del nuovo servizio di bonifico istantaneo ha carattere incidentale: se ne evidenzia infatti la gratuità, senza alcun riferimento ai potenziali rischi e senza giustificare il motivo per la sua introduzione;
- sostiene che l'intermediario non ha riferito di avere adottato azioni preventive volte a contrastare il fenomeno dei siti mirror;
- afferma che il blocco dell'utenza di home banking da parte della banca è avvenuta solo a seguito della ricezione della mail trasmessa dal padre cointestatario alle 16:23 del 2 marzo 2022;
- osserva che il numero unico n. 2336 del 20.10.2020 allegato dall'intermediario, nel quale si evidenzia che il bonifico istantaneo è irrevocabile, non le è stato trasmesso ma rappresenta una nota inviata a destinatari interni alla Banca d'Italia.

DIRITTO

La ricorrente chiede la restituzione della somma di euro 10.000,00, corrispondente all'importo di un bonifico istantaneo eseguito fraudolentemente da terzi non autorizzati.

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.

Le modalità della truffa sono ricavabili dalla denuncia, depositata dal ricorrente.

In essa la ricorrente ha dichiarato che in data 2 marzo 2022, alle ore 16:00 circa, veniva contattata telefonicamente da un soggetto che si qualificava come operatore dell'intermediario che le chiedeva di eseguire alcune operazioni al fine di aggiornare il profilo MIFID.

La ricorrente veniva indirizzata a un sito del tutto corrispondente a quello della banca, dove inseriva le proprie credenziali di accesso al conto, il numero di cellulare e l'indirizzo e-mail.

Su tale indirizzo riceveva poi n. 4 QR Code, che su indicazione del frodatore inquadrava con l'App della banca inserendo sul sito clone i codici OTP conseguentemente generati.

Con tali codici veniva autorizzato un bonifico istantaneo di euro 10.000,00, nonché l'innalzamento dei limiti operativi giornalieri da euro 10.000,00 a euro 32.000,00.

Una ulteriore operazione di bonifico di euro 4.800,00 tentata dal frodatore non andava a buon fine, in quanto l'OTP comunicato risultava non corretto.

Al fine di dimostrare la regolare autenticazione dell'operazione in contestazione l'intermediario produce i Log segnalando che:

- alle ore 15:59 del 2 marzo 2022 veniva eseguito il login sull'home banking della ricorrente da desktop, mediante inserimento delle credenziali statiche (codice utente + password) e del codice OTP generato da App a seguito dell'inserimento del Pin;
- dopo poco, alle 16:07 veniva disposto un bonifico istantaneo di euro 10.000,00, autorizzato inquadrando con l'App della banca, installata sul telefono della ricorrente, il QR Code visualizzato a schermo, digitando poi sull'App il Pin personale, e digitando infine nella pagina del sito dell'intermediario il codice OTP conseguentemente generato dall'App.

Sulla base delle sopraindicate modalità l'operazione risulta correttamente autenticata.

La ricorrente contesta, altresì, di non avere manifestato il consenso alla attivazione del servizio di bonifico istantaneo.

Il servizio è stato introdotto dall'intermediario con proposta di modifica unilaterale del 21 ottobre 2020, la cui ricezione da parte della ricorrente è pacifica.

La ricorrente contesta l'idoneità di tale proposta di modifica unilaterale, in quanto essa non descriveva le caratteristiche del nuovo servizio, e in particolare la sua irrevocabilità.

In effetti nella comunicazione prodotta in atti risulta indicata esclusivamente la gratuità del servizio, nonché la possibilità di modificare o anche azzerare i limiti operativi ad esso relativi.

L'intermediario ha eccepito che le caratteristiche del bonifico istantaneo sono state indicate in un documento denominato "numero unico n. 2336" del 20 ottobre 2020, disponibile all'interno dell'area riservata dell'home banking.

La ricorrente ha negato di avere ricevuto tale documento, osservando che esso rappresenta una nota indirizzata a destinatari interni alla Banca d'Italia.

Sul punto, si rileva che il documento, allegato dall'intermediario alle controdeduzioni, non risulta indirizzato alla correntista, bensì "ai capi dei servizi e delle filiali Banca d'Italia".

Ai fini della verifica se la proposta di modifica unilaterale, attraverso la quale è stato introdotto il servizio di bonifico istantaneo, possa ritenersi efficace occorre richiamare la decisione del Collegio di Coordinamento n. 15627/2021, che ha affermato il seguente principio di diritto: *"La proposta al consumatore di introduzione della modalità di pagamento tramite bonifico istantaneo, ai sensi dell'art.126-sexies, comma 4-bis, del T.U.B., può essere validamente formulata se corredata da una informazione completa e corretta delle relative caratteristiche. Tale non è quella che si limiti a evidenziare il costo del bonifico istantaneo, a conferma implicita della nuova opportunità offerta al destinatario, senza indicazione della caratteristica della irrevocabilità della operazione, determinativa dell'aumento del rischio in capo all'ordinante".*

Nel caso di specie, la proposta di modifica unilaterale trasmessa dall'intermediario non conteneva una descrizione del nuovo servizio ma essa era contenuta nel richiamato documento, non indirizzato alla cliente.

Per tale motivo l'operazione contestata deve ritenersi non autorizzata e la domanda di restituzione deve essere accolta.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio, in accoglimento del ricorso, dispone che l'intermediario corrisponda alla parte ricorrente la somma di euro 10.000,00.
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