

COLLEGIO DI NAPOLI

composto dai signori:

(NA) CARRIERO	Presidente
(NA) BENEDETTI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) MARIANELLO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(NA) NERVI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(NA) MAFFEO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ESTERNI - ADRIANO MAFFEO

Seduta del 28/10/2024

FATTO

Con ricorso del 27/05/2024, la ricorrente, insoddisfatta dell'interlocuzione intercorsa con l'intermediario in sede di reclamo, si rivolge all'Arbitro, al quale chiede il riconoscimento in capo all'intermediario convenuto dell'obbligo di restituzione della somma di € 1.900,00, asseritamente fraudolentemente sottrattale, oltre interessi.

Nello specifico, riferiva di aver ricevuto un messaggio apparentemente riconducibile all'intermediario contenente un link che cliccava. Seguiva una telefonata da parte di un sedicente operatore.

L'intermediario, costituitosi contesta preliminarmente che le operazioni disconosciute dalla ricorrente assommano in totale ad euro 1.695,82, in quanto una transazione di euro 395,00 non è stata addebitata. Contesta, comunque la richiesta di rimborso evidenziando che le operazioni di pagamento risultano autentiche, correttamente registrate e contabilizzate, senza alcuna intromissione informatica nei sistemi esecutivi, mediante SCA in App, a seguito della ricezione della notifica *push*. Deduce, quindi, una colpevole responsabilità della ricorrente la quale, anche per il tenore delle notifiche e degli sms alert ricevuti avrebbe dovuto avvedersi della truffa.

L'intermediario conclude, quindi, per il rigetto del ricorso.

DIRITTO

1. In via preliminare, occorre evidenziare che le operazioni contestate sono state eseguite 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), entrato in vigore il 13/01/2018. In particolare, le fonti normative che regolano la c.d. *strong customer authentication* (cd. SCA) sono rinvenibili negli artt. 97 e 98 della PSD2, nell'articolo 10-bis del D. Lgs. 11/2010, nelle norme tecniche di regolamentazione emanate dall'EBA e recepite con Regolamento Delegato Ue 2018/389 della Commissione europea, applicabile a far data dal 14 settembre 2019, nonché nei criteri interpretativi forniti dall'EBA (v. in particolare il parere dell'EBA del 21 giugno 2019).

2. Nel merito va rilevato che la parte ricorrente disconosce genericamente le operazioni poste in essere in data 25/6/2023 per un importo complessivo di € 1.900,00 mentre la resistente, non smentita in sede di repliche, precisa che le transazioni eseguite in detta data risultano autorizzate per un importo totale di € 1.695,82, atteso che una transazione di € 395,00 non risulta autorizzata e, dunque, non addebitata.

Pur in assenza di allegazione dei messaggi civetta ricevuti, dalla descrizione dei fatti operata dalla ricorrente è possibile desumere che la stessa sia stata vittima del c.d. *spoofing* seguito dal cd. *vishing*.

Dalle evidenze fornite dall'intermediario, risulta che, con inserimento della mail e della *password* della cliente (fattore di conoscenza) unitamente ad un codice OTP inviato all'utenza telefonica a mezzo *sms*, la ricorrente ha autorizzato l'utilizzo di un nuovo dispositivo mobile verosimilmente impiegato dai truffatori per il completamento delle operazioni fraudolente.

Le successive operazioni sono state autorizzate in regime di SCA, con protocollo 3DS2.0 tramite metodo di autenticazione "challenge", mediante una notifica *push* dispositiva giunta sullo smartphone appena collegato all'account e un'azione volontaria ("*tap*") eseguita sulla medesima notifica.

Le operazioni risultano eseguite alle ore 17.00, per euro 399,00; alle ore 17.01, per euro 498,82; alle ore 17.15 per euro 399,00 e alle 17.17 per ulteriori euro 399,00.

L'intermediario non fornisce, tuttavia, prova del corretto funzionamento e invio del servizio di *sms alert*.

A tal proposito, sebbene la sua natura di tale presidio di sicurezza *ex post*, sia irrilevanti nelle ipotesi di esecuzione di più transazioni a distanza di pochi minuti l'una dall'altra, nel caso di specie assume rilievo il tempo intercorso tra le prime due transazioni e le ultime due.

Tanto premesso, considerata anche non esente da responsabilità e colpa la ricorrente, il Collegio ritiene sussistente il diritto della ricorrente al rimborso esclusivamente delle ultime due operazioni.

P.Q.M.

In parziale accoglimento del ricorso, il Collegio accerta il diritto del ricorrente alla restituzione dell'importo di € 798,00 oltre interessi legali dalla data del reclamo.

Il Collegio dispone inoltre, ai sensi della vigente normativa, che l'intermediario



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

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
GIUSEPPE LEONARDO CARRIERO