

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) GENOVESE	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) CAPILLI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore PAGNI ILARIA

Seduta del 11/02/2025

FATTO

Con ricorso in data 10 settembre 2024, la ricorrente ha dedotto i) di aver ricevuto un sms inserito nella schermata dell'intermediario convenuto, con il quale veniva informata che sarebbe stata contattata da un operatore per motivi di sicurezza; ii) di aver ricevuto una telefonata da un sedicente operatore che, nell'informarla che la sua carta risultava clonata, le forniva alcune informazioni riservate (la giacenza del conto), e la correggeva nella indicazione di una cifra del PIN, così dimostrando di essere già a conoscenza dello stesso; iii) di aver seguito le indicazioni dell'operatore per procedere allo storno delle operazioni e di aver ricevuto alcuni messaggi di storno; iv) di aver appreso, il giorno successivo, chiamando il numero verde dell'intermediario, di essere stata vittima di una truffa e di aver subito l'addebito di 5.950,00 euro per effetto di quattro operazioni verso l'estero (tre bonifici istantanei e un addebito su carta).

Ha chiesto perciò il rimborso della somma oggetto delle operazioni disconosciute.

L'intermediario ha eccepito che tutte le operazioni sono state correttamente autorizzate con autenticazione forte e che la truffa ai danni della ricorrente avrebbe potuto essere evitata con l'uso della normale diligenza: ha chiesto pertanto il rigetto del ricorso.

DIRITTO

Il ricorso merita accoglimento.

Dalla documentazione in atti emerge che le operazioni di bonifico e il pagamento on line sono avvenute con un accesso all'home banking da parte del sedicente operatore mediante username e password, senza l'inserimento dell'OTP, e perciò senza il rispetto delle prescrizioni in materia di autenticazione forte, dal momento che, mentre la password costituisce un elemento di conoscenza, lo username non è un fattore idoneo ai fini dell'autenticazione.

L'art. 10 del Regolamento Delegato (UE) 2018/839 richiede sempre l'autenticazione forte mediante OTP, mentre in caso di accesso senza autenticazione forte l'accesso del cliente dev'essere limitato alle informazioni relative al saldo del conto e alle operazioni di pagamento eseguite negli ultimi novanta giorni.

Quando l'accesso senza autenticazione forte consente invece, come nella specie, l'esecuzione delle disposizioni di pagamento, l'intermediario sopporta la responsabilità per le perdite subite dal cliente (in questi termini, Coll. Bologna decisione n. 9591/2024; Coll. Bologna decisione n. 11657/2024). Ciò, senza contare che sono stati tentati otto bonifici con causale "storno" nell'arco di un'ora, di cui tre bonifici istantanei effettuati nell'arco di cinque minuti, e che non consta agli atti che fosse stato approntato un sistema di alert.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio – in accoglimento del ricorso – dichiara l'intermediario tenuto in favore della parte ricorrente alla restituzione dell'importo complessivo di euro 5.950,00 (cinquemilanovecentocinquanta/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
CHIARA TENELLA SILLANI